



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La comunicación asertiva y el afrontamiento en la
resolución de conflictos en los trabajadores de la DRE
Callao 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Mgtr. Heberth Santiago Almora Salazar

ASESOR:

Dr. Luis Alberto Núñez Lira

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión talento humano

PERÚ - 2018



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA MAESTRO (A): **ALMORA SALAZAR, HEBERTH SANTIAGO**

Para obtener el Grado Académico de *Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad*, ha sustentado la tesis titulada:

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EL AFRONTAMIENTO EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LOS TRABAJADORES DE LA DRE CALLAO 2017

Fecha: 15 de agosto de 2018

Hora: 9:00 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Joaquin Vertiz Osoreo

Firma:

SECRETARIO: Dr. Jaime Agustin Sánchez Ortega

Firma:

VOCAL: Dr. Luis Alberto Nuñez Lira

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por el Jurado*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Unas Aps*
..... *Revisión de la Discusión y Aceptación*
..... *de las Recomendaciones*

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

Con gratitud infinita a mis queridos padres por darme la vida y haberme brindado su apoyo incondicional, a mis queridos hijos Santiago Camilo y Camila Valentina Almora Aguirre quienes son la razón de mi vida en la búsqueda de esta noble y sacrificada profesión al servicio de la educación peruana

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento a los asesores, docentes, directivos e instituciones que han colaborado en la materialización de la presente investigación.

A la Universidad César Vallejo y sus docentes por apoyarme en mi desarrollo profesional

Declaratoria de autenticidad

Yo, Heberth Santiago Almora Salazar, estudiante de la Escuela de Postgrado, Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “La comunicación asertiva y el afrontamiento en la resolución de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017”, presentada, en 133 folios para la obtención del grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, julio de 2018

DNI: 48903579

Presentación

Señores miembros del Jurado:

El presente estudio tiene el propósito dar a conocer la investigación sobre “La comunicación asertiva y el afrontamiento en la resolución de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017”. Por ello se buscó demostrar la relación entre las variables de estudio, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

La investigación presentó como propósito determinar la influencia de la comunicación asertiva y el afrontamiento en la resolución de conflictos de los trabajadores de la DRE Callao 2017.

El estudio está compuesto por siete capítulos que constan de la siguiente manera, en el primer capítulo presenta la introducción, en el segundo capítulo expone el marco metodológico, en el tercer capítulo presenta los resultados, en el cuarto capítulo expone la discusión, en el quinto capítulo se expone las conclusiones, en el sexto capítulo las sugerencias y en el sétimo capítulo las referencias bibliográficas.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Índice

	Pág.
Caratula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
Resumo	xiv
I. Introducción	15
1.1 Realidad Problemática	16
1.2 Trabajos previos	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	23
1.4 Formulación del problema	59
1.5 Justificación	60
1.6 Hipótesis	62
1.7 Objetivos	62
II. Método	64
2.1. Diseño de investigación	65
2.2. Variables y Operacionalización	66
2.3. Población, muestra y muestreo	69
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	69
2.5. Métodos de análisis de datos	78
2.6. Aspectos éticos	78
III. Resultados	79
IV. Discusión	95
V. Conclusiones	99
VI. Recomendaciones	101
VII. Referencias	103
Anexos	108

Instrumentos

Validación de los instrumentos

Matriz de consistencia

Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ.

Otras evidencias.

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1 La Realidad de las Comunicaciones Humanas	32
Tabla 2 Tres Estilos de Respuesta (Caballo, 2005, pp. 227)	56
Tabla 3 Dimensiones e indicadores de la variable comunicación asertiva	67
Tabla 4 Dimensiones e Indicadores de la Variable habilidades de afrontamiento	68
Tabla 5 Dimensiones e Indicadores de la variable resolución de conflictos	69
Tabla 6 Varianza total explicada (comunicación asertiva)	71
Tabla 7 Análisis de adecuación al análisis factorial (comunicación asertiva))	71
Tabla 8 Matriz de componentes (comunicación asertiva)	72
Tabla 9 Varianza total explicada (habilidades de afrontamiento)	73
Tabla 10 Análisis de adecuación al análisis factorial (habilidades de afrontamiento))	74
Tabla 11 Matriz de componentes (habilidades de afrontamiento) Componente 1 2 3 VAR00001 ,655	74
Tabla 12 Varianza total explicada (Resolución de conflictos)	75
Tabla 13 Análisis de adecuación al análisis factorial (Resolución de conflictos)	76
Tabla 14 Matriz de componentes (Resolución de conflictos)	76
Tabla 15 Juicio de expertos	77
Tabla 16 Confiabilidad de los instrumentos	78
Tabla 17 Niveles de comunicación asertiva	80
Tabla 18 Niveles de comunicación asertiva por dimensiones	81
Tabla 19 Niveles de habilidades de afrontamiento	82
Tabla 20 Niveles de habilidades de afrontamiento por dimensiones	83
Tabla 21 Niveles de resolución de conflictos	84
Tabla 22 Niveles de resolución de conflictos por dimensiones	85

Tabla 23	Información de ajuste de los modelos	86
Tabla 24	Bondad de ajuste de los modelos	86
Tabla 25	Pseudo R cuadrado	87
Tabla 26	Información de ajuste de los modelos	88
Tabla 27	Bondad de ajuste de los modelos	88
Tabla 28	Pseudo R cuadrado	89
Tabla 29	Información de ajuste de los modelos	90
Tabla 30	Bondad de ajuste de los modelos	90
Tabla 31	Pseudo R cuadrado	91
Tabla 32	Información de ajuste de los modelos	91
Tabla 33	Bondad de ajuste de los modelos	92
Tabla 34	Pseudo R cuadrado	92
Tabla 35	Información de ajuste de los modelos	93
Tabla 36	Bondad de ajuste de los modelos	93
Tabla 37	Pseudo R cuadrado	94

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1 Niveles de comunicación asertiva	80
Figura 2 Niveles de comunicación asertiva por dimensiones	81
Figura 3 Niveles de habilidades de afrontamiento	82
Figura 4 Niveles de habilidades de afrontamiento por dimensiones	83
Figura 5 Niveles de resolución de conflictos	84
Figura 6 Niveles de resolución de conflictos por dimensiones	85

Resumen

La investigación presentó como propósito demostrar que la comunicación asertiva y el afrontamiento influyen en la resolución de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017.

Dicho estudio empleo el método hipotético deductivo, con un diseño no experimental, transversal. La población estuvo constituida por los trabajadores de la DRE Callao 2017. Se utilizó el muestreo no probabilístico de carácter censal. Para construir, validar y demostrar la confiabilidad de los instrumentos se ha considerado la validez de contenido y de constructo, mediante la Técnica de Opinión de Expertos y su instrumento es el informe de juicio de expertos de las variables de estudio; se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, con preguntas tipo Escala de Likert. Para la confiabilidad de los instrumentos se usó Alpha de Cronbach. Las encuestas nos permitieron demostrar que la comunicación asertiva y el afrontamiento influyen en la resolución de conflictos y en los trabajadores de la DRE Callao 2017.

Concluyéndose que la demostrar que la comunicación asertiva y el afrontamiento influyen en la resolución de conflictos y en los trabajadores de la DRE Callao 2017, de acuerdo con el R² de Nagelkerke comprobando la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente de 47,1%

Palabras Claves: comunicación asertiva - afrontamiento - resolución de conflictos

Abstract

The research presented as a purpose to demonstrate that assertive communication and coping influence in the resolution of conflicts and in the workers of the DRE Callao 2017.

This study used the hypothetical deductive method, with a non-experimental, transversal design. The population was constituted by the workers of the DRE Callao 2017. Non-probabilistic census sampling was used. To construct, validate and demonstrate the reliability of the instruments, the validity of content and construct has been considered, using the Expert Opinion Technique and its instrument is the expert judgment report of the study variables; We used the survey technique and its instrument the questionnaire, with Likert scale questions. For the reliability of the instruments, Cronbach's Alpha was used. The surveys allowed us to demonstrate that assertive communication and coping influence in the resolution of conflicts and in the workers of the DRE Callao 2017.

Concluded that the demonstration that assertive communication and coping influence in the resolution of conflicts and in the workers of the DRE Callao 2017, according to the Nagelkerke R², verifying the predictive effectiveness of the probability of occurrence of the categories of the variable dependent on 47.1%

Key words: assertive communication - coping - conflict resolution

Resumo

A pesquisa apresentada como um propósito para demonstrar que a comunicação assertiva e influência de enfrentamento na resolução de conflitos e nos trabalhadores da DRE Callao 2017.

Este estudo utilizou o hipotético método dedutivo, com um projeto transversal não experimental. A população foi constituída pelos trabalhadores da DRE Callao 2017. Foi utilizada amostragem de censo não probabilístico. Para construir, validar e demonstrar a confiabilidade dos instrumentos, a validade do conteúdo e construção foi considerada, utilizando a Técnica de Opinião de Especialista e seu instrumento é o relatório de julgamento de especialistas das variáveis do estudo; Utilizamos a técnica de pesquisa e seu instrumento o questionário, com questões de escala Likert. Para a confiabilidade dos instrumentos, o Alpha de Cronbach foi usado. As pesquisas nos permitiram demonstrar que a comunicação assertiva e a influência de enfrentamento na resolução de conflitos e nos trabalhadores da DRE Callao 2017.

Concluimos que a demonstração de que a comunicação assertiva e o enfrentamento influenciam na resolução de conflitos e nos trabalhadores da DRE Callao 2017, de acordo com o Nagelkerke R², verificando a efetividade preditiva da probabilidade de ocorrência das categorias da variável dependente de 47,1%

Palavras-chave: comunicação assertiva - enfrentamento - resolução de conflitos

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática

Los grandes y constantes cambios, en todas las esferas de nuestra existencia, se nos exigen estar preparados para poder enfrentarlos ya que resultan ser cada día, más rápidos, más agresivos y mucho más traumáticos. Estos cambios se encuentran ligados cada vez más a una competitividad, que no se había tenido antes. Esta exigencia es producto de la globalización que hoy por hoy impone estándares muy elevados a las organizaciones.

El sistema educativo en el Perú ha tenido cambios, requiriendo la formación de los recursos humanos capacitados para ejercer una profesión, donde están involucrados la comunicación de una manera asertiva y los programas educativos, necesarios para el desarrollo del país, con el uso de técnicas, métodos y estrategias de manera novedosa, desarrollando operativamente una comunicación asertiva y consolida los objetivos planteados en esta investigación.

Los problemas de afrontamiento y la resolución de conflictos, no son ajenos a las actuales circunstancias por las atraviesa nuestro país, siendo los problemas de este tipo las causas de diferentes conflictos, expresadas en las consecuencias negativas que se viven al interior de las instituciones; más precisamente de las instituciones en las cuales he realizado diferentes sondeos con la finalidad de sacar adelante le presente investigación.

El tema del conflicto constituye una preocupación central para quienes ocupan cargos de conducción ya que los conflictos inciden en forma determinante en la conducta de los miembros de las organizaciones y en el grado de eficacia institucional. Por eso se debe pensar qué hacer con los conflictos, sabiendo que son propios de la vida personal, grupal e institucional. No se puede negar ni ignorar porque en cualquier momento sale a luz.

En esta realidad, se encuentra inmerso el los trabajadores de la DRE Callao, quienes han manifestado conductas no operativas en cuanto a la comunicación asertiva para el logro de la resolución de conflictos, causadas por limitadas habilidades de comunicación, donde se observan entre otros lo siguiente:

incoherencias, ideas vagas, gestos, emociones incontroladas, expresiones ambiguas, falta de comunicación entre ellos; estos hechos se han podido apreciar en reuniones personales, consejos directivos, siendo reportados sin soluciones eficaces.

Teniendo en cuenta lo planteado por Monge, et al. (2009), quien indica que asertividad significa tener la habilidad para transmitir los mensajes de sentimientos, creencias u opiniones propias o de los demás de una manera honesta, oportuna, profundamente respetuosa, cuya meta fundamental es lograr una comunicación satisfactoria hasta donde el proceso de la relación humana lo haga necesario. Igualmente agrega que ser asertivo implica actuar bajo la plena convicción de que se tiene el derecho de ser uno mismo y de expresar los propios pensamientos y sentimientos, en tanto se respeten los derechos y la dignidad de los demás.

Todo esto, ha generado consecuencias un ambiente hostil, crítico, manipulador y de repetitivos conflictos, desestabilizando la conducta no permitiendo una comunicación efectiva, armónica y asertiva, situación evidenciada a través de la observación directa de las actividades desarrolladas, donde he podido apreciar, factores que puedan estar afectando la comunicación de todos los miembros del plantel. Tomando en cuenta lo expuesto, se pretende con esta investigación, se actualice y profundice sus conocimientos sobre comunicación asertiva para obtener un nivel de afrontamiento y la resolución de conflictos, permitiendo cambiar de manera significativa su forma de actuar como su pensar, auspiciar un clima asertivo, asimismo poder lograr con efectividad los objetivos planteados en la organización educativa.

Tomas y Killmann (1998), proponen que hay que analizar las conductas en el conflicto usando parámetros de asertividad y cooperación“ (p. 42) la asertividad es la medida en la que los individuos intentan satisfacer sus propias preocupaciones, y la cooperación es la medida en que los individuos buscan satisfacer las preocupaciones de los demás”. Por lo tanto, es necesario que, en toda Institución Educativa, se manejen los conflictos para un adecuado desarrollo institucional.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Trabajos previos internacionales

Garcés (2011), en su tesis titulada *Comunicación Asertiva y Planificación del docente en la Unidad Educativa Nacional Básica Profesor Armando Colina*, concluye, en cuanto a caracterizar los aspectos claves de la Comunicación Asertiva en la Unidad Educativa Nacional Básica Profesor Armando Colina, los resultados ilustran que no existe un respeto solido de la posición que asumen los docentes en su proceso de comunicación, además de la existencia de conductas no verbales las cuales poseen diversos significados y le permite al docente su interacción con sus compañeros, también se destaca que en momentos se presentan conversaciones que les permiten compartir aspectos de su vida y trabajo, esto representa una dificultad sobre los aspectos que en materia de comunicación asertiva se presenta para los docentes. Para el caso de identificar los tipos de Comunicación Asertiva presentes en la Unidad Educativa Nacional Básica Profesor Armando Colina, existe una alta identificación para el caso de la unidireccionalidad de la comunicación específicamente la descendente en la que influye desde los niveles más altos de la institución hacia los más bajos además, de igual forma la consideración que en oportunidades los mensajes se logran transmitir de una persona a otra en forma inmediata, al igual que lo evidenciado para la comunicación multidireccional. Es por ello que en relación a los tipos de comunicación, no se identifica un modelo único y fortalecido.

Sánchez y Chávez (2011) en la investigación titulada *mediación educativa como estrategia para la resolución de conflictos en el aula*, tuvo como objetivo “mejorar la comunicación y disminuir los conflictos, en el ámbito educacional, de manera especial en los docentes universitarios donde se requiere un medio alternativo para resolver divergencias como lo es la Mediación” Es una investigación de campo, descriptiva, propone que los procesos de capacitación para la mejora de la resolución de conflictos en el aula. La población estuvo conformada por 45 docentes de la institución, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta a través del instrumento tipo cuestionario, previa validación y confiabilidad del mismo. Con los resultados se logró evidenciar la necesidad de realizar un taller de capacitación sobre Mediación Educativa orientada a los

docentes del Decanato de Ciencias Veterinarias que conlleven a afianzar a través del trabajo en equipo, esfuerzos académicos que se requieran para mejorar la resolución de conflicto en el aula.

Aguilarte, Calcurián, y Ramírez (2010), en su tesis titulada *La comunicación Asertiva como Estrategia para mejorar las Relaciones Interpersonales en los Docentes*, tiene como objetivo proponer un módulo instruccional sobre la comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales entre docentes y alumnos de 6to grado del Subsistema Primaria en la U.E. "José Antonio Anzoátegui". En esta investigación se tomó como población a seis (06) docentes y 180 alumnos que comprenden los 6tos grados (Ambos Turnos, mañana y tarde) del Subsistema de Educación Primaria que asisten a la U. E. "José Antonio Anzoátegui". La investigación estuvo enmarcada dentro de los llamados estudios de campo, ya que se realizó en su ambiente natural; es decir, en el ambiente escolar con las personas que lo integran; además, este estudio es específicamente de tipo etnográfico, porque se describió como fue empleada la comunicación por el personal docente del Subsistema de Educación Primaria de la U.E. "José Antonio Anzoátegui", del Municipio Simón Bolívar, Estado Anzoátegui, con sus estudiantes. Asimismo, se indagó la receptividad del personal para poner en práctica algunas estrategias basadas en los principios de la comunicación asertiva.

1.2.2. Trabajos previos nacionales

Saldaña (2014) *Estilos de liderazgo y las habilidades para la gestión de conflictos de los directores de las instituciones educativas públicas de educación inicial de la UGEL N° 07 – Lima, 2014*", tuvo como objetivo general determinar, cómo los estilos de liderazgo se relaciona con las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos de los directores. La hipótesis operacionalizada es: Los estilos de liderazgo se relacionan significativamente con las habilidades para la gestión de conflictos de los directores de las instituciones educativas públicas de educación inicial de la UGEL N° 07 – Lima, 2014. La metodología empleada en la investigación es observacional, de tipo hipotético-deductivo, descriptivo-correlacional. El diseño es no experimental descriptivo correlacional de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 394 docentes pertenecientes a la UGEL N° 07, elegida

probabilísticamente mediante muestreo aleatorio simple. La población estuvo conformada por 1247 docentes y de educación inicial de las instituciones educativas públicas y de convenio de la UGEL N°07 – Lima. Los resultados obtenidos mediante instrumentos de auto-aplicación fueron sometidos a pruebas de hipótesis por análisis correlacional de Rho Spearman-Brown llegándose a las siguientes conclusiones: 1) El liderazgo transformacional presenta una correlación positiva considerable, el liderazgo transaccional presenta una correlación positiva media y el no liderazgo no presenta una correlación significativa con las Habilidades para la Gestión de Conflictos. 2) Los estilos de liderazgo transformacional y transaccional presentan correlaciones positivas significativas con las habilidades de gestión para el manejo de conflictos, estableciéndose que el liderazgo transformacional es la dimensión de mayor ponderación.

Melgar y Urquiaga (2013) en la investigación titulada *Relación entre la actitud pedagógica del docente y la comunicación asertiva en los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Lucie Rynning de Antúnez de Mayolo de la Ugel 02 - Lima, 2012*, tiene como finalidad determinar la relación que existe entre la actitud pedagógica del docente y la comunicación asertiva en los estudiantes de educación secundaria. El presente trabajo obedece a un tipo de investigación básica, cuyo diseño de estudio es Ex-Post-Facto correlacional que utiliza el enfoque cuantitativo, pues emplea los datos empíricos para probar la hipótesis, con base en el análisis estadístico correspondiente. El instrumento utilizado es un cuestionario de 21 ítems para la variable actitud pedagógica y de 20 ítems para la variable comunicación asertiva, la que ha sido aplicada a una muestra de 249 estudiantes de la Institución Educativa Lucie Rynning de Antúnez de Mayolo. El procesamiento estadístico descriptivo se realizó mediante el programa Excel y la parte inferencial con el paquete estadístico SPSS V20 en español. “Los resultados de la investigación demuestran que en la Institución Educativa en estudio se aprecia que, el 40,47% de los encuestados dicen que la actitud pedagógica docente es regular, el 39,58% de los encuestados dicen que la actitud pedagógica docente es buena y el 19,94% de los encuestados dicen que la actitud pedagógica docente es deficiente. En tanto que el 50,41% de los encuestados dicen que la comunicación asertiva es buena, el 40,26% de los encuestados dicen que la comunicación

asertiva es regular y el 9,93% de los encuestados dicen que la comunicación asertiva es deficiente. Finalmente se demuestra que, el grado de relación entre las variables según el coeficiente de Spearman $r_s = ,437$ es correlación positiva débil, de acuerdo a los índices de correlación, además, $p = ,033 < ,05$ confirma que la relación es significativa”.

Abarca, Campos, Cavero, Chauca y Ortiz (2013) en la investigación titulada el liderazgo del director como factor relevante en la gestión de conflictos en las ii. ee. Públicas de la red nº 08 – UGEL nº 04 – distrito de Puente Piedra, que tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el liderazgo directivo y la gestión de conflictos en las II. EE. Públicas de la RED Nº 08 – UGEL Nº 04 – distrito de Puente Piedra. La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 347 sujetos y la muestra fue probabilística resultando 250. Para la recopilación de datos se utilizó la técnica de la encuesta, que hizo uso como instrumento un cuestionario. Los instrumentos de recolección de datos fueron validados por la validez de constructo a través del análisis factorial, y la confiabilidad por medio del Alfa de Crombach, con un resultado de alta confiabilidad. Los resultados de la investigación demuestran que existe relación directa y en el nivel de correlación alta entre el liderazgo directivo y la gestión de conflictos.

Bernal y Salazar (2013) La presente investigación, titulada *Liderazgo transformacional y manejo de conflictos en docentes de la Institución Educativa Pública “San Juan” del Distrito de San Juan de Miraflores, UGEL 01, 2012*, tuvo como objetivo: determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el manejo de conflictos en docentes y surge como respuesta a un análisis de la problemática de la Institución Educativa. La investigación es de tipo descriptivo correlacional, y diseño no experimental de corte transversal, habiéndose aplicado cuestionarios como instrumento de recolección de datos, aplicado a una muestra de 174 docentes, que permitió poder contrastar las hipótesis. Luego del procesamiento y análisis de los resultados, y habiéndose contrastado la hipótesis mediante el coeficiente de correlación de Pearson, se llegó a la siguiente conclusión: El

liderazgo transformacional sí se relaciona significativamente con el manejo de conflictos en docentes de la Institución Educativa “San Juan” del Distrito de San Juan de Miraflores, UGEL 01, 2012; habiendo obtenido un coeficiente de correlación de Pearson $r=0,584$ y un $p\text{-valor}=0,000$,

Cervera (2012) en sus investigaciones para optar el grado de doctora en Educación llevó a cabo la investigación sobre *el liderazgo transformacional del Director y su relación con el clima organizacional en las Instituciones Educativas del Distrito de Los Olivos*. El objetivo central de este estudio fue analizar las relaciones que pudieran existir entre el liderazgo transformacional y el Clima Organizacional en las instituciones educativas del distrito de Los Olivos. Los instrumentos que se utilizaron fueron: Escala de liderazgo transformacional y el Inventario de Clima Organizacional de Halpin y Croft. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos que determinaron que las pruebas son válidas y confiables. La muestra estuvo constituida por 171 docentes de cinco instituciones educativas del distrito de Los Olivos, a quienes se les aplicó los instrumentos indicados y luego se correlacionaron utilizando la prueba estadística Rho de Spearman. Las conclusiones son: 1) Los resultados logrados nos permiten concluir que existe una relación significativa entre el Liderazgo Transformacional del Director y el Clima Organizacional en las Instituciones Educativas del distrito de Los Olivos. 2) El análisis de los resultados nos muestra que las diversas áreas del Liderazgo Transformacional del Director están relacionadas significativamente con las diversas áreas del Clima Organizacional en las Instituciones Educativas del distrito de Los Olivos. 3) El análisis de la diferencias entre los docentes varones y mujeres respecto del Liderazgo Transformacional, indica que existen diferencias estadísticas significativas en los casos de Influencia Idealizada, Motivación Inspiracional, Estimulación Intelectual y en el Total del Liderazgo Transformacional apreciándose que las mujeres presentan valores más altos que los varones.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Bases teóricas de la variable comunicación asertiva

Definición de comunicación

Según la Real Academia Española se puede explicar etimológicamente el término comunicación: El cual se deriva del latín comunicatio y éste a su vez procede del sustantivo comunico, cuya traducción al castellano es participar en algo común. Tanto el sustantivo comunicación, como el verbo comunicar, tiene su origen en la palabra comunis, raíz castellana de la palabra comunidad, la cual significa la participación o relación que se da entre individuos.

Peña (2009) afirmó:

La comunicación representa un papel de suma importancia para todo docente, quien cumple muchas otras funciones dentro de las instituciones educativas, no se debe obviar que es esencialmente un ser humano que participa directamente en el desarrollo comunicativo, siendo una misión importante porque gracias a ella, es posible los cambios efectivos en la sociedad. Al tratar de comunicación como un proceso se refiere a sus diferentes partes, las cuales se describen en el gráfico siguiente: (p. 55)

La autora describe la importancia de comunicarse adecuadamente, para una mejor calidad de vida, esto va a permitir conocerse a sí mismo para poder conocer a los demás, ponerse en el lugar del otro es una alternativa para comprender, pensar positivamente, es la razón del éxito de la comunicación.

Acerca de la buena práctica de la comunicación, Carrera (2013) afirmó que:

La seguridad de la comunicación adviene de la práctica y de la existencia de un plan que nos guía durante la intervención, ya que la audiencia nota inmediatamente cuando no tenemos un plan, dado que nuestro discurso se hace inmediatamente incoherente (p. 26).

Es importante comunicarse adecuadamente, para una mejor calidad de vida, esto va a permitir conocerse a sí mismo para poder conocer a los demás, ponerse en el lugar del otro es una alternativa para comprender, pensar positivamente, es la razón del éxito de la comunicación. Por ende, es lo deseado para los docentes de las instituciones públicas del nivel secundario de Barranco.

Comunicación asertiva

Al igual que la palabra “comunicación” el término asertivo, proviene del vocablo “aserto”, que a decir del diccionario Larousse, proviene del vocablo del latín: asertus cuyo significado está relacionado con la afirmación de la certeza de una cosa; basados en lo que acabamos de explicar, y llevando el mencionado término al ámbito de la comunicación, podemos decir que una persona asertiva es quien expresa sus ideas con certeza, se comunica con certeza

Peña (2009) afirmó que

Es importante señalar, que la comunicación asertiva es una herramienta que favorece al profesional de la docencia en su rol laboral. Igualmente, el docente manejando su dinámica comunicativa a través de la asertividad le permitirá a nivel personal y profesional funcionar conductualmente de forma operativa, de manera libre para manifestarse mediante palabras y actos adecuados con sus semejantes, con metas y prioridades que le lleven a la autorrealización, es decir, que se haga siempre valer y respetar sin violar los derechos de los demás (p. 54).

Hablando de la comunicación asertiva propiamente dicha, encontramos que para Walter Riso (como se citó en Aguilatre et al.), describe la conducta asertiva como

Aquella conducta que permite a la persona expresar adecuadamente (sin medir distorsiones cognitivas o ansiedad y combinando los componentes verbales y no verbales de la manera más efectiva

posible) oposición (decir no, expresar en general sentimientos negativos) y afecto (dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general) de acuerdo a sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta (2010, p. 111).

La comunicación según Bortot (1965), “es un fenómeno que establece una relación entre dos o más individuos, basada en el intercambio de mensajes y/o ideas, medio a través del cual se desarrollan todas las relaciones humanas” (Citado por Aguilarte, et al. 2010, p. 52).

La comunicación, en su interpretación más general, puede definirse como elicitación de una respuesta. Es decir la comunicación humana posee un rasgo distintivo que esencialmente consiste en elicitación de una respuesta mediante símbolos verbales; sin embargo, aunque el hombre puede tener “acceso a todos los medios no simbólicos de comunicación”, la capacidad de comunicarse mediante símbolos verbales es exclusiva del ser humano. Aguilarte, et al. (2010, p. 52).

A nivel sociocultural, la comunicación se considera desde un sentido amplio, Reizabal (2001, p. 131), la concibe como un “proceso integrado de las actividades humanas, donde todo individuo de alguna manera se comunica, directa o indirectamente en forma presencial o a distancia”.

Se puede entender que la asertividad es la conducta que permite a una persona actuar con base a sus intereses más importantes, defenderse sin ansiedad, expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer los derechos personales, sin negar los derechos de los otros.

Es una estrategia y estilo de comunicación que se diferencia y se sitúa en un punto intermedio entre otras dos conductas polares: La agresividad y la pasividad. Suele definirse como un comportamiento comunicacional maduro en el cual la persona ni arremete, ni se

somete a la voluntad de otras personas, sino expresa sus convicciones y defiende sus derechos. (Yagosesky, 2007, p. 23).

De los conceptos antes mencionados podemos deducir que la asertividad como una categoría importante de la comunicación significa una habilidad social; como tal es un aliciente importante e indispensable para establecer la relación entre los miembros una determinada sociedad.

Enfoques teóricos de la comunicación asertiva

Los investigadores tales como: Aguilarte, Calcurian y Ramírez, presentan una serie de definiciones cada cual hecha por un personaje, el criterio que han tomado los autores, viene a ser la evolución histórica, veamos:

Aristóteles (367 A.C): Señala que comunicación, es un proceso donde se utilizan todos los medios de persuasión que se tengan al alcance para hacernos entender.

Kurt Lewin (1947): Define el proceso de la comunicación, como un complejo sistema de acciones e interacciones personales y grupales, donde un individuo trasmite un mensaje a otro y éste a su vez responde a otro mensaje, lo que genera un proceso circular y continuo (2010, p. 51).

Como se puede observar, la comunicación ha sido abordada por diversas personalidades intelectuales desde tiempos muy antiguos hasta los hasta la tiempos actuales, tal y como Aguilarte et al lo mencionan.

William Bortot (1965): Expone que la comunicación, es un fenómeno que establece una relación entre dos o más individuos, basada en el intercambio de mensajes y/o ideas, medio a través del cual se desarrollan todas las relaciones humanas.

André Martinet (1937): Es la utilización de un código para la transmisión de un mensaje de una determinada experiencia en

unidades semiológicas con el objeto de permitir a los hombres relacionarse entre sí.

David K. Berlo (1960): Es un proceso mediante el cual un emisor transmite un mensaje a través de un canal hacia un receptor (2010, pp. 51,52).

La comunicación como un medio inherente y característico al ser humano, como tal, tiene un carácter necesario para que una sociedad humana se desarrolle armoniosamente; al respecto en este sentido rescatamos lo afirmado por Silvio (como lo citaron Aguilarte, et al. 2010, párr.5) quien la concibe como un “proceso integrado de las actividades humanas, donde todo individuo de alguna manera se comunica, directa o indirectamente en forma presencial o a distancia”

Es importante dejar en claro que la comunicación en un ambiente social; se desarrolla bajo la lógica de la relación parte – todo; siendo el individuo parte del todo; esto significa que todo el proceso de la comunicación necesariamente de da en un contexto social como una condición de posibilidad, ambiente del cual el individuo forma parte, que según Aguilarte, et al.(2010) “usando la lengua en situaciones muy variadas y para alcanzar diferentes objetivos contextualizados en situaciones diversas, donde el mensaje es siempre versión de una realidad”; prosiguiendo con la secuencia temática de nuestra tesis, respecto al medio contextual en el que se desarrolla la comunicación consideramos tomar en cuenta la importante apreciación formulada por Becker, citado por Aguilarte, et al explicó:

El contexto de situación no debe ser entendido como algo que simplemente rodea al hablante. Es una abstracción del entorno en que el habla se produce y presenta ciertas características generales que determinarán el uso concreto de la lengua. El hablante tiene que tomarlo en cuenta para que su actuación lingüística sea adecuada.

El contexto de situación determina otra elección del hablante en el conjunto de opciones: el registro. Este es, definido en términos semánticos, el conjunto de significados que un miembro de una

cultura asocia típicamente al tipo de situación en que se encuentra (2010, p. 53).

Sin duda, en los conceptos que nos ofrece el autor nos permite entender que en el proceso de la comunicación se suscita una interacción entre el contexto situacional y la significación que atribuye cada individuo de acuerdo a sus conocimientos que ha adquirido de su cultura, y en la cual se desarrolla; esto implica que si conocemos, por ejemplo, los rasgos de un individuo de un segmento cultural, podemos inferir las cualidades personales de un individuo distinto al primero; es por ello que no deja de ser crucial tomar en cuenta lo afirmado por Silvio y Becker, citados por Aguilarte, et al para quienes estos autores

Coinciden en la importancia que tiene el contexto social, donde el individuo como parte de las instituciones básicas, ejemplo la escuela, adquiere los modelos comunicacionales que le permitirán interrelacionarse con los otros en su práctica social, la cual como proceso es dinámica, activa, cambiante y se modifica a cada instante, esto afirma como estos modelos pueden ser modificados desde la institución escolar, con la formación y participación del docente, utilizando técnicas y métodos para el desarrollo de una comunicación que permita la convivencia a partir de relaciones entre iguales, donde se reconozcan los propios límites y diferencias, el alcance de los derechos, responsabilidades y obligaciones de cada uno, en la búsqueda de la construcción de una cultura de paz (2010, p. 53).

Desde ya es sabido que mi investigación versa sobre cinco instituciones educativas, que a decir de los conceptos metodológicos, vienen a ser nuestra población a estudiar; en tal sentido, entendemos que las Instituciones Educativas en referencia significan medios y contextos en los cuales se desarrollan diferentes modos y maneras de comunicación, cotidianamente; ahora, si enfocamos a las Instituciones Educativas basados en los conceptos precedentes; se entiende que las instituciones mencionadas, son un importante referente en las cuales se comunican y desarrollan tanto contenidos, así como las más diversas formas de

efectivizar la comunicación, habida cuenta que las instituciones educativas son un tipo de sociedad, más precisamente, una sociedad de índole académico-instructivo.

Bajo el mismo punto de vista que los autores citados últimamente, es decir el tema de comunicación en las Instituciones Educativas; es que en seguida presentamos los aportes de Requena y Albistur (como lo citaron Aguilarte, et al, 2010, párr. 4) quienes argumentan que: “la comunicación es un aprendizaje constante y continuo implica asumir las diferencias, como invitación a un encuentro creativo. Comunicarnos es, entonces, ubicarnos, descubrirnos, tomar conciencia del rol, lugar y poder de cada uno”.

Otro autor a tomar en cuenta es, Brazier (como lo citaron Aguilarte, et al, 2010 párr 5), para quien, “la mención de la comunicación humana sugiere ante todo al lenguaje”; es decir, la comunicación, es precisamente una característica peculiar y distintiva que permite marcar una especie de superioridad por parte del ser humano ante las demás especies pertenecientes al mismo género; en este mismo sentido Aguilarte, et al (2010) manifiestan que:

Puede decirse que la capacidad de hablar es propia del ser humano. El lenguaje verbal es producto del raciocinio; una condición innata en el hombre. Ésta deriva de la capacidad de pensar y la manera de relacionarse con su entorno, y se vale de un aparato fonoauditivo, un sistema nervioso central y un sistema de almacenamiento de información (memoria) (p. 54).

Sin duda la Comunicación cumple un importante rol protagónico dentro de la sociedad, según Ojalvo, citado por Aguilarte et al.

Comenta que la comunicación es esencial en cualquier campo de interacción humana. Por medio de la comunicación ya sea oral o escrita se puede transmitir y compartir conocimientos, conceptos, sentimientos, ideas, emociones, estados de ánimo etc. La

comunicación es la única actividad que todo el mundo comparte. Los beneficios de la comunicación son demasiados como para poder enumerarlos, ya que mejoran todos los aspectos de la vida, tanto los personales como los profesionales. La capacidad para comunicar es vital para el éxito de cualquier empeño (2010, p. 58).

En cuanto al ámbito educativo, encontramos que la comunicación y la educación son una misma cosa, es decir, no puede existir una sin la otra, pues el proceso docente educativo es un proceso comunicativo donde el profesor y el alumno participan activamente en la solución de las tareas y en la adquisición de nuevos conocimiento (...) Esto nos indica que a través de la comunicación se va a producir un encuentro entre los sujetos, encuentro que va a trascender en un nuevo saber, en una acción transformadora (Aguilarte, Imarvis y Ramírez, 2010, p. 58).

De acuerdo con los autores, para aprender a comunicarnos de manera directa y clara, debemos lograr un equilibrio entre la autenticidad y el respeto, la asertividad nos ayuda a no sentirnos culpables por decir lo que pensamos, lo que sentimos, lo que queremos y comportarnos de acuerdo a ello, el derecho a expresarnos libremente. Esto determina un estilo en la interacción social.

Además, el estilo pasivo es la persona que suele reconocer y aceptar la expresión de los otros pero no considera o reconoce estos derechos en sí mismo. Por otro lado, el estilo agresivo están por encima de los derechos de los demás, en cambio el estilo asertivo está caracterizado por un equilibrio entre ambas ,es el comportamiento de una persona que logra expresar sus sentimientos, opiniones, ideas y derechos ,reconociendo y respetando que las demás personas tienen el mismo derecho de expresar sentimientos, opiniones e ideas.

Aspectos de la comunicación asertiva

Conductas no verbales discretas

Según Liberman y Cols, citados por Curran (como se citó en Garcés, 2011, párr.3),

La conducta no verbal es el campo donde reside la expresión simbólica de toda la comunicación, ya que trasciende las palabras dichas, para demostrar las cosas a través de gestos, miradas, movimiento de las manos, o la posición del cuerpo, que se hace consciente o inconscientemente. Es indispensable entender que dicha forma de comunicación, es sumamente importante e inseparable del proceso global de la comunicación ya que sirve para repetir, sustituir, complementar, acentuar o regula la comunicación verbal (p. 40).

Habiendo citado y analizado los conceptos precedentes, se puede decir que la comunicación verbal se complementa con la comunicación no verbal, y ambas, sumadas, son un importante ingrediente del desarrollo de toda sociedad, más particularmente, en el interior de la sociedad académica de una institución educativa. Un tipo de conductas no verbales se refiere a la conducta motora no verbal; que según Aguilarte et al.

Sus indicadores son mirar a los ojos, expresión facial y expresión corporal. Igualmente pueden verse afectados por el sistema autonómico y cognitivo, aunque el autonómico parece inferir de manera más directa y frecuente, bien sea activando el sistema motor esquelético, produciendo la retirada física de la situación o simplemente distorsionando la expresión facial y corporal (temblores, rigidez y movimientos excesivos) y el contacto visual (evitación de miradas, intermitencia o bajas de vista) (2010, p. 115).

Como se puede apreciar, dentro de la comunicación se relacionan diversos factores, siendo algunos de ellos no lingüísticos; esto quiere decir que cuando nos presentamos, no solamente nos conocen por los que dicen nuestras palabras o por el tono en que las decimos, sino también por las señales que envían nuestros cuerpos: por eso hablamos de energía, de fuerza, de pasión, de ganas. (Temple, 2013, p. 110).

Tabla 1.

La Realidad de las Comunicaciones Humanas

Detalle	Porcentaje
Palabras	7%
Tono	38%
Lenguaje no verbal	55%
Total	100%

Fuente: Temple, Inés.

Se coincide con los autores que es importante entender que la sinceridad es un valor de extrema importancia cuando comunicamos nuestro lenguaje no verbal, está dirigido por el subconsciente.

Contenido de la conversación: El contenido de la conversación implica palabras que lo está diciendo, cuando la persona habla el nivel del contenido se ocupa del tema de conversación sin estudiar el estilo ni el proceso.

Van-der Hofstadt (como se citó en Garcés, parr.4),

refiere que cualquier pretexto puede ser adecuado para acercarse a una persona e iniciar una conversación, habitualmente a las personas les gusta hablar y comunicarse con los demás, aun cuando alguien indique claramente que le resulte inadecuado tal ejercicio. De cara a iniciar una conversación hay que tener en cuenta que resulta especialmente conveniente utilizar frases sencillas, tanto en lo que se refiere a su extensión como en cuanto a su contenido (p.43).

Se coincide con el autor que la palabra dicha o escrita sirve de síntesis y de simplificación de una serie de sentimientos y emociones que se pretenden transmitir a los demás.

En cuanto al contenido de la conversación, Aguilarte et al manifestó que

...el contenido verbal del mensaje. Es la transcripción en palabras de lo que se desea. El mensaje deber ser claro, explícito, directo, franco, considerado y respetuoso de los derechos de las demás personas. Hay personas que al expresar sus pensamientos o sentimientos terminan diciendo otra cosa o cambian de tema, por temor o por inseguridad. Cuando se descubre que una persona no dice lo que piensa se siente indignación (2010, p. 121).

Uno de los factores más importantes dentro de una institución son sus miembros, que a través de las interacciones que mantienen, van creando un sistema de comunicación y van tejiendo una red de relaciones, tanto formales, como informales. Partiendo de estas ideas, se toma en cuenta un aspecto muy concreto, como son las relaciones personales y la comunicación de los de los docentes de las instituciones públicas del nivel secundario de Bellavista - Callao.

En esta misma secuencia temática, Temple (2013) sostiene que

Hoy por hoy, pocas cosas son tan importantes como poder comunicarnos bien: oralmente, por escrito, por e-mails, en presentaciones, en las redes sociales, etc. Comunicarnos bien, de manera ordenada y, sobretodo, sintética, demuestra nuestra inteligencia, nivel cultural e interés por el interlocutor, pues estamos haciendo un esfuerzo para que él nos entienda. Aunque es evidente la importancia de hablar y escribir bien sobre lo que hemos leído y aprendido (p. 76).

Se coincide con el autor quien comunica tenga consciencia de su forma de analizar la realidad, solo así será posible de crear empatía, facilitando de este modo, la comunicación.

Reciprocidad en la comunicación

Según Van-der Hofstadt (como se citó en Garcés, 2011, párr. 4), “La comunicación implica reciprocidad, es decir, el receptor, además de recibir el mensaje, también puede enviar un mensaje nuevo al emisor y así se invierten los roles. De esta manera, se establece el diálogo que es la forma dinámica en que se manifiesta la comunicación”.

La reciprocidad de la comunicación tiene que ver básicamente con las relaciones interpersonales, que según Ruesch y Bateson (como se citó en Aguilarte et al. 2010 párr. 1), “construyen que este nivel, comprende dos personas, potencialmente iguales, en las cuales la capacidad de recibir, transmitir y evaluar mensajes está repartida en formas iguales. Emisores y perceptores conocen tanto el origen como el destino de los mensajes”.

La relación en este nivel, constituye una experiencia complementaria, en la cual cada individuo es en parte participante y en parte observador. Y tanto la participación como la observación son partes de la misma experiencia, por lo tanto formas de recoger información. De esta relación y del hecho de que obtener información completa, resulta imposible para cada uno de los individuos participantes, se deduce que el ser humano no puede percibirse totalmente en su relación con los otros (Aguilarte, Calcurián y Ramírez, 2010, p. 89).

La retroalimentación es el último eslabón del proceso de comunicación, es el paso que cierra el circuito, poniendo al mensaje de respuestas de vuelta en el sistema, como control para evitar malos entendidos. La única forma en que podemos saber si la comunicación se logró efectivamente es a través de la retroalimentación que nos del receptor, por medio de su reacción o respuesta, se asume estos aspectos por considerarlos más acordes para los propósitos del sector educativo, objeto de estudio, debido a que éstos descritos están presentes en las modalidades comunicacionales que se practican en las instituciones educativas.

Tipos de comunicación asertiva

Comunicación unidireccional descendente

Robbina y Coulter (como se citó a Garcés, 2011, párr. 3) “la comunicación unidireccional “puede producirse de manera descendente, formándose a partir de la producción de una línea de autoridad a lo largo de una cadena de mando.”

En otra importante tesis, el autor manifiesta que “se presenta este tipo de comunicación cuando la información viaja a través de la red de comunicación de los directivos a los subordinados en él se detallan y precisan instrucciones claras y concretas de trabajo a realizar” (Alanis Lara, 2004, p. 48). Según Nosnik y Velasco (como se citó en Alanis, 2004, párr. 1) “Quien debe hacer qué, cuándo, cómo, dónde y por qué”.

Los autores referidos expresan que resulta conveniente aplicar la comunicación unidireccional descendente cuando se identifica variables críticas de una formación, bien sean para modificar las normas o los pasos a seguir durante la realización de una actividad específica. Comunicación unidireccional descendente es la que influye desde los niveles más altos de la institución hacia los más bajos emisores públicos.

Comunicación lateral

Para Fernández (como se citó en Garcés, 2011, párr.4) “la comunicación lateral se da en forma ascendente y descendente, pudiendo ir tanto del emisor al receptor y viceversa. En ella se transmite el mensaje y se produce inmediatamente una retroalimentación por parte de los receptores, con la finalidad de aportar sugerencias válidas y acertadas para la resolución de problemas”.

Además en palabras de otro autor, dentro de la comunicación, cuando hablamos de relaciones horizontales, “se entiende como la percepción del personal hacia sus relaciones dentro de sus grupos de trabajo, en términos de comunicación es el flujo de información interpersonal y horizontal” (Alanis Lara, 2004, p. 72).

En cuanto a Comunicación lateral, según Nosnik y Velasco (como se citó en Alanis, 2004, párr. 2) “Esta se lleva a cabo entre personas del mismo nivel jerárquico. La mayoría de los mensajes horizontales tienen como objetivo la integración y la coordinación del personal de un mismo nivel” en la misma tesis podemos encontrar que “Esta información integra y sirve de apoyo para integrantes del mismo lugar o posición dentro del organigrama, se da entre miembros del mismo departamento y distintos departamentos” (Alanis , 2004, p. 49).

Esta comunicación representa una fuente ideal para proporcionar la perenne información y conocimiento acerca de los avances de las actividades realizadas por sus integrantes dentro y fuera de la institución educativa, puesto que las personas están dispuestas a aportar o establecer un clima de mayor operatividad, armonía, unión, amistad, compañerismo, como el fenómeno de valores entre los integrantes de toda la organización.

Comunicación multidireccional

Como un tipo de comunicación asertiva tenemos a la comunicación multidireccional, sobre la cual Garcés sostiene que

Dentro de este tipo de comunicación se presenta la lateralidad y diagonalidad comunicativa. Es decir, existe una comunicación abierta o cara a cara que permite compartir la información entre unas y otras personas, sin relaciones directas de dependencia o cargos similares entre sí, sino que la relación es entre todas las personas sin importar la jerarquización ocupada, lo que favorece el flujo de la información, la mejor comprensión de la misma y una coordinación de esfuerzo para lograr el cumplimiento de los objetivos trazados (2011, p. 49).

Por otro lado, encontramos que la multidireccional: “Ésta maneja la comunicación de arriba hacia abajo, de abajo hacia arriba, transversal, interna, externa entre otras” (Torrijos, 2009, párr. 7).

Actualmente, en el mundo adulto, la mayoría de trabajos se consiguen por redes de contactos. Por ejemplo, cuando se presenta una vacante, las empresas buscan primero informalmente adentro de la misma empresa, o con amigos o clientes. Además, el 90% de las posibilidades de trabajo está en lo que nosotros llamamos “el mercado de las oportunidades escondidas”; por lo tanto la comunicación multidireccional consiste en tejer una red de confianza, establecer una relación a largo plazo, con personas que nos aprecian y que nosotros apreciamos, con las que hemos trabajado, que conocemos y con las cuales mantenemos una relación de confianza, aprecio y respeto mutuo (Temple, 2013, p. 120).

Se analiza lo expuesto por los autores, dentro de este tipo de comunicación se presenta la lateralidad comunicativa, es decir, existe una comunicación abierta o cara a cara que permite compartir la información entre unas y otras personas sin relaciones directas de dependencia o cargos similares entre sí, sino que la relación es entre todas las personas, sin importar la jerarquización ocupada, lo que favorece el flujo de la comunicación.

Dimensiones de comunicación asertiva

Dimensión 1. Asertividad positiva.- Esta forma de comunicación asertiva “consiste en expresar auténtico afecto y aprecio por otras personas. La asertividad positiva supone que uno se mantiene atento a lo bueno y valioso que hay en los demás y, habiéndose dado cuenta de ello, la persona asertiva está dispuesta a reconocer generosamente eso bueno y valioso y a comunicarlo de manera verbal o no-verbal” (Aguilarte, Calcurián, y Ramírez, 2010, p. 113).

Asertividad positiva, esta forma de conducta asertiva consiste en expresar auténtico afecto y aprecio por otras personas. La asertividad positiva supone que uno se mantiene atento a lo bueno y valioso que hay en los demás y, habiéndose dado cuenta de ello, la persona asertiva está dispuesta a reconocer generosamente eso bueno y valioso y a comunicarlo de manera verbal o no verbal.

Consiste en expresar de forma clara, abierta y sincera el afecto y los sentimientos positivos que se sienten o que le hacen sentir otras personas. Es reconocer todo aquello que le gusta de los demás y ser capaz de expresarlo sin vergüenza y sin miedo. Podemos citar como ejemplos de comunicación asertiva positiva: “Me gusta mucho trabajar contigo; me haces las cosas muy fáciles; estoy feliz de haberte conocido; siento admiración por ti;...”.

Dimensión 2. La aserción negativa: “Consiste en expresar nuestro acuerdo con la crítica recibida haciendo ver la propia voluntad de corregir y demostrando así que no hay que darle a nuestra acción más importancia de la debida. Con ello reducimos la agresividad de nuestros críticos y fortalecemos nuestra autoestima, aceptando nuestras cualidades negativas”. (Aguilarte, Calcurián, y Ramírez, 2010, p. 114).

Aserción negativa consiste en expresar nuestro acuerdo con la crítica recibida haciendo ver la propia voluntad de corregir y demostrando así que no hay que darle a nuestra acción más importancia de la debida. Con ello reducimos la agresividad de nuestros críticos y fortalecemos nuestra autoestima, aceptando nuestras cualidades negativas.

Consiste en saber decir no o en saber negarse cuando no estamos de acuerdo con lo que nos piden, por ejemplo: “no voy a ir a esa fiesta; no quiero, no me apetece, no estoy de acuerdo contigo, no, eso no lo voy hacer,...”. También consiste en expresar comentarios o sentimientos negativos cuando la conducta de alguien nos hace sentir mal o nos incomoda, por ejemplo: “me molesta que me interrumpas delante de la gente; me gustaría que me respetaras cuando hablo con alguien; no me parece bien lo que me has hecho; estoy molesto contigo;...”. Esta afirmación negativa, que consiste en expresar lo que nos hace sentir mal y aclararlo para que no vuelva a suceder, ayuda a sentirnos mejor al expresar lo que sentimos y nos ayuda a mejorar las relaciones.

Dimensión 3. Asertividad empática: “La asertividad empática permite entender, comprender y actuar por las necesidades del interlocutor, consiguiendo a la vez que

seamos entendidos y comprendidos” (Aguilarte, Calcurián, y Ramírez, 2010, p. 114).

La asertividad empática permite entender, comprender y actuar con base a las necesidades del interlocutor, consiguiendo a la vez que seamos entendidos y comprendidos.

Consiste en expresar nuestros deseos y sentimientos pero después de haber conocido la situación y los sentimientos del otro, por ejemplo: “sé que estás cansado y ya no aguantas más yo necesito que ahora me ayudes; sé que puede que no te guste pero quiero decirte algo...”.

Dimensión 4. Asertividad progresiva: “Si el otro no responde satisfactoriamente a la asertividad empática y continúa violando nuestros derechos, uno insiste con mayor firmeza y sin agresividad. Además, es posible utilizar esta técnica asertiva para situar tus preferencias en un entorno proclive a ser aceptado” (Aguilarte, Calcurián, y Ramírez, 2010, p. 115).

Asertividad progresiva, si el otro no responde satisfactoriamente a la asertividad empática y continúa violando nuestros derechos, uno insiste con mayor firmeza y sin agresividad. Además, es posible utilizar esta técnica asertiva para situar tus preferencias en un entorno proclive a ser aceptado.

La asertividad progresiva comienza cuando, a pesar de los esfuerzos por ser asertivos y empáticos, la otra persona no responde positivamente entonces debemos aumentar la firmeza y repetir nuestra postura pero sin ponernos agresivos, por ejemplo: “por favor, te estoy pidiendo que dejes de interrumpirme, cállate ya,...”.

Dimensión 5. Asertividad confrontativa: La comunicación asertivo confrontativa resulta útil cuando percibimos una aparente contradicción entre las palabras y los hechos de nuestro interlocutor. Entonces se describe lo que el otro dijo que haría y lo que realmente hizo; luego se expresa claramente lo que uno desea. Con

serenidad en la voz y en las palabras, sin tono de acusación o de condena, hay que limitarse a indagar, a preguntar, y luego expresarse directamente un deseo legítimo. (Aguilarte, Calcurián, y Ramírez, 2010, p. 115).

El comportamiento asertivo confrontativo resulta útil cuando percibimos una aparente contradicción entre las palabras y los hechos de nuestro interlocutor. Entonces se describe lo que el otro dijo que haría y lo que realmente hizo; luego se expresa claramente lo que uno desea. Con serenidad en la voz y en las palabras, sin tono de acusación o de condena, hay que limitarse a indagar, a preguntar, y luego expresarse directamente un deseo legítimo.

Niveles de la comunicación.

Hasta los momentos se ha dicho que la comunicación humana se efectúa como un proceso dinámico, en el cual intervienen un conjunto de elementos relacionados con sus funciones específicas, afectados por factores de diversa naturaleza, los cuales determinan la efectividad y calidad de la relación, en un contexto situacional dado. El proceso comunicacional, al involucrar al individuo con uno o más individuos en la relación y en las distintas situaciones contextuales, en las que adquiere una dinámica particular, se puede decir que ocurre en diferentes niveles.

Se tomará en cuenta la clasificación de niveles de la comunicación formulada por Reizabal (2001, p. 17), los cuales conciben la comunicación humana como: “la matriz en la que están enclavadas todas las actividades humanas,... es lo que relaciona los objetos con las personas y las personas entre sí,... lo que se entenderá mejor en términos de sistemas de comunicación”.

Nivel Intrapersonal. Reizabal (2001), muestra que en este nivel, como su nombre lo indica, se verifica dentro del propio individuo, de allí que el origen y destino de los mensajes se hallan localizados dentro del organismo y por lo tanto la corrección de los errores se hace difícil. Del mismo modo, el sistema de codificación no puede ser externamente examinado, ya que el mismo consiste en las relaciones entre señales neurales, químicas o de otro tipo y los sucesos internos o externos, a que están referidos.

La Red Grupal: este nivel se define como una red de relaciones, en el cual, cada uno de los participantes, tiene sus procesos intrapersonales y mantiene relaciones interpersonales, de modo que la comunicación se amplía y se hace cada vez más compleja, ya que la posibilidad de recibir y transmitir mensajes están repartidas entre muchas y distintas personas.

A nivel grupal, se requiere de la restricción o especialización de las funciones, propio de las organizaciones, con el propósito de garantizar el flujo direccional de los mensajes, ello es necesario para evitar el caos informativo. En pequeños grupos, los individuos se encuentran en una situación de unidad capaz de llevar a cabo las tres funciones de recepción, transmisión y coordinación. Pero, en los grandes grupos, esas funciones se distribuyen y se especializan.

Los autores establecen que se pueden distinguir dos tipos de mensajes, a nivel de los grandes grupos organizados:

Comunicación de “una persona a muchas”, lo que constituye un flujo unilineal de mensajes que van del centro a la periferia. La “una” persona está más directamente ligada a la transmisión, mientras que las “muchas” personas, están más relacionadas con la recepción.

Comunicación de “muchas personas a una”, que consiste en un flujo unilineal de mensajes, que se dirige hacia el centro. Se hace necesario un progresivo resumen de los mensajes, dada la capacidad limitada del receptor. La “una” persona, está más relacionada con la recepción, mientras que, las “muchas” tienden a ocuparse de la transmisión activa.

La Red Cultural: Este nivel representa una entramada red de mensajes, cuyo origen en ocasiones permanece desconocido para el individuo, por lo tanto no percibe la manera como éstos se desplazan dentro de una estructura reticular.

El mensaje aparece como una descripción no explícita de las formas de vida, en algunos casos se le atribuye un origen no humano, pero las personas transmiten los mensajes de unas a otras al vivir de acuerdo con su contenido.

La codificación se presenta de manera diferente a los niveles anteriores. La organización está afuera del alcance de la observación del individuo, quien es el que en sus acciones cotidianas implícitamente transporta el mensaje cultural. Como es una infinitésima parte del canal de comunicación, la función de los individuos se halla eclipsada por la importancia de los sucesos intra e interpersonales.

Así se tiene que, el contenido de la educación procede de la red cultural, se selecciona y codifica en una situación social, la cual representa la unilinealidad, que impone dicho mensaje a ser transmitido desde el centro hacia la periferia, se transmite en una situación grupal en la cual, se desencadena una red de relaciones interpersonales, en la cual cada uno de los participantes tiene sus procesos intrapersonales y ha sido afectado en su forma de asumir la relación interpersonal y de grupo, por mensajes de carácter cultural que ha estado recibiendo durante toda su vida.

1.3.2. Bases teóricas de la variable afrontamiento

Definición

De acuerdo a Fernández (2009) el afrontamiento es:

...(Lazarus y Folkman, 1984) es un conjunto de respuestas emocionales, cognitivas y conductuales que se definen como modos de afrontamiento que median la experiencia de estrés y que tienen como finalidad reducir la respuesta fisiológica y emocional del mismo. Es un conjunto de acciones encubiertas o manifiestas que el sujeto pone en marcha para contrarrestar los efectos de las situaciones que valora como amenazantes y mediante las cuales trata de restablecer el equilibrio roto en la transacción persona-ambiente. Son los esfuerzos, tanto cognitivos como conductuales, que hace el individuo para hacer frente al estrés. (p. 41)

Vásquez, Crespo y Ring (2003), indican que el afrontamiento se refiere a la serie de pensamientos y acciones que capacitan a las personas para manejar situaciones difíciles, por lo tanto consiste en un proceso de esfuerzos que se dirigen a manejar de la mejor manera posible, ya sea reduciendo, minimizando, tolerando o controlando, las demandas internas y ambientales

Modelos de afrontamiento

Fernández (2009) afirma que se encuentran los modelos de:

Estilos represor/sensibilizador de Byrne (1964). El primero tiende a la negación y evitación, mientras que el segundo es más vigilante y expansivo. Se trata de un constructo unidimensional del afrontamiento con dos polos.

Estilos cognitivos incrementador (monitoring)/atenuador (blunting) de Miller (1987). Este modelo se basa en el modo en que los individuos procesan cognitivamente la información de amenaza. El término monitoring indica el grado con que un individuo está alerta y sensibilizado con respecto a la información relacionada con la amenaza, blunting se refiere al grado con que la persona evita o transforma cognitivamente la información de la amenaza.

Modo vigilante-rígido / modo evitador-rígido / modo flexible / modo inconsistente de Kohlmann (1993). El modo vigilante rígido se podría asimilar al sensibilizador de Byrne, el modo evitador rígido al represor de este mismo autor, el modo flexible se refiere a personas no defensivas que hacen un uso flexible de estrategias relacionadas con la situación y el modo inconsistente se refiere al que presentan las personas ansiosas, es un afrontamiento ineficaz.
(p. 42)

El modelo de Lazarus y Folkman de afrontamiento del estrés (Lazarus, 1966, 1993; Lazarus y Folkman, 1984) el afrontamiento se conceptualiza como aquellos esfuerzos cognitivo y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas, externas y/o internas, que son evaluadas

como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo, así como el estado emocional desagradable vinculado a él.

Estrategias de afrontamiento

Folkman y Lazarus (1985), afirman que existen ocho pasos para el afrontamiento de los problemas:

1. Confrontación: Son los intentos por solucionar directamente la situación problema, por medio de acciones directas, agresivas o potencialmente arriesgadas.
2. Planificación: Es el pensar y desarrollar estrategias para solucionar el problema.
3. Distanciamiento: Se refiere a los intentos por apartarse del problema, no pensar en él o evitar que a uno le afecte.
4. Autocontrol: Son los esfuerzos por controlar los propios sentimientos y respuestas emocionales.
5. Aceptación de la responsabilidad: Es reconocer el papel que uno mismo haya tenido en el origen o en el mantenimiento del problema.
6. Escape-evitación: Es utilizar un pensamiento irreal improductivo, por ejemplo: "Ojalá hubiera desaparecido esta situación", o hacer uso de estrategias como comer, beber, usar drogas o medicamentos, para "evitar" pensar en el problema.
7. Reevaluación positiva: Es lograr percibir los aspectos positivos que tenga o haya tenido la situación estresante.
8. Búsqueda de apoyo social: Implica acudir a otras personas, ya sean amigos, familiares, consejeros, etc. para buscar ayuda, información, o comprensión y apoyo emocional.

McCubbin, explica otras estrategias de afrontamiento (Fernández 2009, p. 42))

1. Ventilando sentimientos: es la expresión de las tensiones y las frustraciones.
2. Buscando diversiones: se refiere a escapar del problema o fuentes de tensión, mirando películas o jugando videojuegos.
3. Desarrollando la autoconfianza y el optimismo: son los esfuerzos de la persona por ser más organizada, asumiendo la situación.
4. Buscar apoyo social: centrarse en vincularse con otras personas a través de la expresión de afectos y la resolución mutua de los problemas.
5. Resolviendo los problemas familiares: hablando con los padres o buscando entrar en razones con ellos.
6. Evitando problemas: utilizando sustancias, ya sea alcohol, drogas o comida, como un camino de escape para no enfrentar las dificultades personales.
7. Búsqueda de apoyo espiritual: ya sea concurriendo a la iglesia, orando o buscando el apoyo en alguien religioso.
8. Involucrarse con amigos íntimos: buscando amigos o amigas con quienes compartir.
9. Búsqueda de ayuda profesional: acudiendo con un consejero, psicólogo, maestro, etc.
10. Integrándose en actividades: trabajando en proyectos, proponiéndose logros, metas u objetivos.
11. Por medio del buen humor: buscando el sentido del humor, siendo divertido.
12. Relajación: orientándose en aliviar las tensiones, comiendo, durmiendo de día conduciendo el automóvil, haciendo ejercicio, o conductas por el estilo.

Dimensiones

Siguiendo el trabajo de Montoya (2008) define que las tres escalas para trabajar las habilidades de afrontamiento son manejo de la realidad, el sentido de vida y la personalidad o sentido de coherencia.

Dimensión 1 Realidad: sirve como base a todas las acciones, interacciones y expectativas (es decir, la rutina diaria, conversaciones con otros, forma de reaccionar a las cosas, proyectos, ilusiones, etc.) puede verse deshecha en mayor o menor medida según lo que esa persona participara en ella. Si se logra clarificar lo que queda de cada uno de sus componentes, se deben utilizar éstos como elementos para su reconstrucción. Esta tarea puede hacerse de forma solitaria, con la ayuda de un terapeuta o, más apropiadamente, con el apoyo de familiares.

El enfrentar la desorganización y la adaptación a un entorno sin el difunto es una de las tareas más difíciles para los deudos y para aquellos que le acompañan. El mundo se ha convertido en un lugar poco seguro y confiable, la confirmación de la identidad personal a través de esa persona se ha interrumpido, la realidad supuesta se ha hecho añicos y las relaciones con otros tienen ahora que re-establecerse sobre una base completamente diferente.

Distintos y complejos problemas debe ahora afrontar el superviviente:

- Recuperar la confianza en la vida, a pesar de que puede suceder cualquier cosa;
- Continuar, separar y establecer los límites apropiados que le diferencien del difunto, confirmando así su identidad personal y la confianza en sí mismo;
- Darle un nuevo sentido a su existencia;
- Manejar la interacción social ahora que ha perdido al ser tal vez más importante;
- Abordar en solitario distintos problemas prácticos (económicos, vivienda, hijos, etc.). (Montoya 2003).

Para facilitar este difícil proceso, aquellos que acompañan a una persona en duelo pueden:

- Infundir seguridad, confianza y proporcionar un modelo de estabilidad; esto es especialmente importante cuando el mundo se percibe como

inseguro e inestable y cuando los amigos y familiares lejanos retiran su apoyo o no saben cómo ayudar de forma adecuada y efectiva; al abordar y aceptar con un sentido de seguridad sus diversos problemas, aquel que acompaña transmite un sentido de control y dominio.

Establecer un marco de continuidad al no desistir en el contacto ni dejarse abrumar por la ausencia aparente de soluciones a los distintos problemas.

Actuar temporalmente como sustitutos interinos (compañía pasajera mientras pasa la fase aguda y la persona se siente capaz de reanudar otras actividades) con el fin de contribuir a la confirmación de la identidad personal y autoestima, participar de la interacción social durante el tiempo que precise el seguimiento del duelo y contribuir al manejo de los diferentes problemas prácticos (económicos, vivienda, hijos, etc.). Para lograrlo es preciso que se acepte a los deudos como individuos y no como una categoría de personas difíciles de abordar. Facilitar la re-socialización al anticipar a los deudos lo que puede ocurrir en su entorno y los cambios previstos, y ayudarles a entender estos problemas como naturales y propios de sus circunstancias individuales. Después de cada paso tentativo, la persona adquiere más confianza, aprende nuevas formas de manejar la interacción y establece relaciones sobre una base nueva y realista. (Montoya 2003).

A pesar de ello, son inevitables los fracasos temporales, decepciones y retrocesos.

Al evaluar individualmente la naturaleza de las aparentes dificultades, y al discutir los métodos para acometerlas, se minimiza la confusión y se establecen metas realistas. Aprender nuevos roles y recuperar el sentido de la propia identidad es un proceso lento, gradual y a veces desalentador; cada logro alcanzado da la oportunidad al acompañante para fortalecer la autoestima y confianza en sí mismo, animándoles a

dar el paso siguiente. El objetivo no es aconsejar a los deudos sobre cómo manejar sus problemas, sino en darles la oportunidad de anticipar y comprobar varias estrategias para afrontarlos, guiando la discusión en lugar de explicar qué es lo que está bien y qué lo que está mal. (Montoya 2003).

Dimensión 2 Sentido de vida: Montoya (2003) afirma “sirve como base a la relación diaria con otros y con el mundo, y a los propósitos del presente y planes para el futuro, puede también quedar hecho pedazos en mayor o menor medida según lo que el fallecido participase de él”.

Y, como en el caso anterior, si se logra clarificar lo que queda de cada uno de sus componentes, se deben utilizar tales desechos como elementos para su reconstrucción, tarea que, como vimos, puede hacerse de forma solitaria o con ayuda. Parte de este trabajo implica formar nuevas amistades, evaluar las cualidades del entorno y los intereses y habilidades sociales actuales del deudo.

Dimensión 3 Personalidad: sentido de coherencia que depende de muchas variables, cuando se vive durante muchos años con una persona se llega a tal grado de intimidad que uno puede no saber que es realmente propio y que pertenecía al otro, creándose cierta confusión entre las personalidades. Si se logra clarificar lo que pertenece a cada ser, en cada uno de los elementos que le componen, se podrá utilizar como base para la reconstrucción. (Montoya 2003)

1.3.3. Bases teóricas de la variable resolución de conflictos

Definición

Entelman (2002) ha definido al conflicto como

...un proceso dinámico, sujeto a la permanente alteración de todos sus elementos. A medida que se desarrolla su devenir cambian las percepciones y las actitudes de los actores que, en consecuencia, modifican sus conductas, toman nuevas decisiones estratégicas

sobre el uso de los recursos que integran su poder y, a menudo, llegan a ampliar, reducir, separar o fusionar sus objetivos (p. 173)

Para García (2007) el conflicto “suele vivirse como la manifestación de un problema que necesita una satisfacción, pasando su resolución por encontrar alternativas que atiendan las necesidades de todos los implicados” (p. 2)

Según Tjosvold (1993), citado por Sánchez y Chávez (2011) es la “presencia de actividades, conductas, intereses, necesidades o valores incompatibles” (p. 23) Para Bastidas (2001) es un “proceso de opciones mutuamente excluyente entre personas que interactúan, debido a condiciones estructurales, interferencia de emociones, percepción y comunicación o el control de recursos percibidos como escasos” (p. 23)

Por su parte, Urquidi (1999) lo interpreta como “desacuerdo provocado por la percepción de que algo o alguien interfiere en la búsqueda de metas deseadas, o por diferencias de valores y expectativas” (p. 23) Asimismo, señala Fuentes (2000) “Sistema dinámico en el cual los eventos y las compresiones constantemente reestructuran y reinterpretan el pasado, el presente y el futuro”(p. 23).

Mientras que Medina (2009) “Resolver un conflicto implica la reducción, la eliminación o la finalización de este. Significa reducir su intensidad o finalizar el conflicto” (p. 123)

Fisas (2001), “...el conflicto es un proceso interactivo de construcción social en un contexto cerrado. Puede ser positivo o negativo, según como se aborde y termine transformado o superado por las partes que modifican su comportamiento” (p. 98).

La gestión de conflictos tiene por objeto contener una situación de enfrentamiento violento y reconducirla hacia formas de interacción menos destructivas, esto es una transformación de conflicto; es decir, un proceso por el

que éste pasa a ser intratable o de muy difícil resolución, a ser tratable o susceptible de haberse resuelto a través de procesos tradicionales o alternativas de resolución de disputas (negociación, mediación, arbitraje).

Coulter (2000) define el conflicto como “las diferencias irreconciliables, en un momento, y que son percibidas como un problema de interferencia u oposición” (p. 80-81). El autor refleja, el desequilibrio que se pueda presentar entre las partes integrantes de un conflicto en la organización, con ello pone de manifiesto la diversidad de situaciones que genera insatisfacción, dando origen al enfrentamiento, así como rivalidades entre los subalternos y directivos de la institución. En otras palabras, el conflicto es considerado diferencia de criterio, oposición o lucha entre dos o más personas o grupos. Es la consecuencia de los intentos dogmáticos en un primer momento por influir en personas, grupos u organizaciones. Al respecto, se puede hacer referencia que la incongruencia en la comunicación de los integrantes de dicha institución, refleja la falta de adaptación de un grupo de sujetos al ambiente laboral.

Tipos de conflictos

Para Moore (1995), identifica cinco tipos de conflictos en función de sus causas:

Conflictos de información; Los conflictos entre los datos son determinados por: La falta de información. La información errónea. Las diferentes opiniones acerca de lo que es importante. Las diferentes interpretaciones de los datos. Los diferentes procedimientos de evaluación.

Los conflictos de intereses; son provocados por: El carácter competitivo percibido o real. Los intereses sustantivos (contenidos). Los intereses de procedimiento. Los intereses psicológicos

Los conflictos de valores; son provocados por: Diferentes criterios de evaluación de las ideas o el comportamiento. Metas valiosas intrínsecamente excluyentes. Diferentes modos de vida, de ideología y de religión.

Los conflictos de relaciones: son provocados por: Las emociones intensas. Las percepciones erróneas o los estereotipos. La comunicación mediocre o el error en la comunicación. El comportamiento negativo repetitivo.

Los conflictos estructurales: son provocados por: Las pautas destructivas de comportamiento e interacción. La desigualdad del control, la propiedad o la distribución de recursos. La desigualdad del poder y la autoridad. Los factores geográficos, físicos o ambientales que estorban la cooperación. Las restricciones de tiempo. (Alzate 2013, p. 8)

Para Lewicki, Litterer, Minton y Saunders (1994): clasifican a los conflictos en intrapersonales, interpersonales, intragrupales e intergrupales

Conflicto intrapersonal o intrapsíquico: En este nivel el conflicto ocurre dentro de los individuos. El origen de los conflictos incluye ideas, pensamientos, emociones, valores, predisposiciones, impulsos, que entran en colisión unos con otros. Dependiendo del origen del conflicto intrapsíquico, será un dominio de la psicología u otro quien se ocupe de él: psicología cognitiva, teoría de la personalidad, psicología clínica, etc.

Conflicto interpersonal: Este tipo de conflictos ocurre entre las personas individuales: marido y mujer, jefe y subordinado, amigos, etc.

Conflicto intragrupal: Este tipo de conflicto se da dentro de un pequeño grupo: dentro de las familias, corporaciones, clases, etc...

Conflicto intergrupar: En éste último nivel el conflicto se produce entre dos grupos: dos naciones en guerra, sindicatos y patronal, etc.

Thomas (1992) afirmó Domínguez y García, 2013 p. 3-4) distingue entre:

Conflictos de objetivos o intereses: las partes desean resultados aparentemente incompatibles o divergentes (satisfacer necesidades personales, obtener recursos escasos, etc.).La consecución de los

objetivos de cada parte amenaza u obstruye el logro de los objetivos de la otra. La clave es la reconciliación de las aspiraciones hacia diferentes objetivos de las partes.

Conflictos de juicio u opinión- conflictos cognitivos: implica diferencias sobre temas de hecho o empíricos. Una parte percibe que la otra ha llegado a conclusiones diferentes (incorrectas) sobre lo que es verdad en un sentido empírico. Pueden denominarse controversias. La clave reside en cómo combinar diferente información o razonamientos de las dos partes para formar una conclusión que es más o menos rigurosa.

Conflictos normativos- conflictos de valores: se centran sobre la evaluación de una parte sobre la conducta de la otra en términos de expectativas sobre cómo la otra debería comportarse. Estas expectativas pueden implicar varios tipos de estándares de lo que es una conducta apropiada: éticos, nociones de equidad, justicia, respeto a jerarquías de estatus y otras normas del sistema social, etc. Los valores son creencias que dan sentido a la vida de las personas (qué es bueno/malo, justo/injusto/ verdadero/falso). Si bien los valores no son la causa del conflicto, sino que éste surge cuando se intenta imponer unos valores sobre otros, o no se admiten las diferencias.

Manejo de conflictos

Según Foldberg y Taylor (2002):

Lo importante no es saber cómo evitar o suprimir el conflicto, porque esto suele tener consecuencias dañinas y paralizadoras. Más bien, el propósito debe ser encontrar la forma de crear las condiciones que alienten una confrontación constructiva y vivificante del conflicto (p. 74)

El manejo de conflictos se considera, por especialistas del management, entre las habilidades principales que debe tener un directivo, en cualquier nivel que trabaje.

Causas del conflicto

Entre las causas que pueden motivarlo, Alzate (1998, en Gómez 2013, p. 14) propone tres niveles, en función de la dificultad de su resolución:

Problemas de recursos. La falta de recursos materiales puede ser causa de numerosos conflictos. Este nivel de conflicto es el más fácil de resolver, si se tiene la información necesaria.

Problemas de necesidades psicológicas. La falta de autoconfianza y la baja autoestima, la dificultad de comunicarse y de relacionarse con los demás y la falta de control emocional. En este nivel los conflictos son más difíciles de resolver que los anteriores y requieren mucho más tiempo.

Problemas de valores. La falta de valores culturales y familiares, pilares fundamentales de nuestra identidad y que dan significado a toda nuestra existencia; por lo tanto, los conflictos que afectan a este ámbito son los más difíciles de tratar y de resolver, debido que deben ser abordados con principios axiológico que muchas veces son disímiles en las personas involucradas en el conflicto.

Dimensiones de la resolución de conflictos

Según Rodríguez (2002). “alcanzar las metas depende, en gran medida, de la capacidad que tengamos para dialogar, persuadir a los demás, dejarnos convencer sobre una variedad muy amplia de asuntos y finalmente llegar a algún acuerdo” (p. 43). Ello significa uso de información y poder.

Dimensión 1: Negociación

Podemos definir que:

La negociación es el principal método (por ser el primero en usarse) de los métodos autocompositivos, es decir, aquéllos por lo que las partes, sin la intervención decisoria de un tercero, llegan a la solución del conflicto de intereses surgido entre ellas. La negociación no precisa de interlocutor entre las partes, no requieren de asistencia

para ello. Sólo está de por medio la voluntad de ambas partes de culminar, de la mejor manera para sus intereses, la situación controversial surgida entre ellos. (Linares, 2008, p. 243)

La negociación es un proceso en que dos o más personas se comunican directamente mostrando voluntad para dialogar y apertura para escucharse, confiando que construirán un acuerdo que satisfaga a ambas partes en igualdad de condiciones y oportunidades, sin presiones. En este proceso, no solo se expresan los hechos que desencadenaron el conflicto, también las emociones y sentimientos que la situación genera en los involucrados. Para que sea posible, las personas o los grupos que están en conflicto deben creer que es viable negociar, estar convencidos que están en condiciones de hacerlo, y que el momento es oportuno.

La negociación es “un campo de conocimiento y acciones para alcanzar lo que deseamos lograr en la vida, es una manera de dar respuesta al cómo. Saber de negociación es lo que le permitirá a algunos saber mejor como conseguir lo que se desea” (Cohen, 1990).

Asimismo, Dahl (1991), menciona que:

Para negociar se necesitan 3 elementos. En primer lugar datos, antecedentes, o sea, información. Al lograr que el otro haga o diga algo, que sin nuestra intervención no lo haría, estamos ejerciendo influencia (segundo elemento), que es una de las formas en que se manifiesta el poder Y el tercer elemento que siempre estará presente en un proceso de negociación es el factor tiempo; es muy difícil no estar determinado por plazos (p. 45).

De la misma manera, Cohen (1999), señala, “se trata de analizar la información, el tiempo y el poder a fin de afectar comportamientos, y satisfacer necesidades, con el objetivo que las cosas se hagan tal como uno quiere” (p. 63).

Arias (2001), afirma sobre este mismo punto que:

el manejo de conflictos es la articulación de procedimientos, conocimientos, actitudes, emociones y valores orientados hacia la resolución de los conflictos, dentro de un proceso que puede ser impulsado por la lógica, el poder, la transacción, el intercambio, la emoción, o bien por un planteamiento efectivo para la resolución de problemas. (p. 81-82)

Así mismo, Schavarrstein, (2003) refiere que, "son procedimientos conductuales que los directivos utilizan dependiendo de la situación (evadiendo, acomodando, compitiendo, comprometiéndose y colaborando) para obtener resultados efectivos en la solución de los conflictos que se presentan en la organización". (p. 112)

Las definiciones anteriores permiten visualizar el manejo de conflicto como un proceso de alta complejidad, contextual, constructivo tanto para el logro de un resultado como para las personas que negocian su mutua relación. Por lo que se utiliza la teoría de la comunicación en toda su extensión para construir resultados proactivos y comunes a todo el proceso de negociación. También pueden ser expresadas mediante actitudes funcionales que permiten manejar o solucionar los conflictos presentados, tanto a nivel personal como a nivel laboral, produciéndose en el ser humano una sensación de satisfacción, llevándolo al logro de resultados efectivos y exitosos del proyecto de vida y/o metas propuestas. Es decir, un buen negociador tiene que tener una visión de la solución del problema dentro de un enfoque Ganar-Ganar.

Dimensión 2: Asertividad

López De Dicastillo et al (2004) afirmaron que la asertividad hace referencia a "aquella conducta interpersonal que implica un estilo de relación determinado, que no es pasivo ni agresivo" (p. 146). Además afirma que es "el conjunto de conductas emitidas por una persona en un contexto interpersonal, que expresan los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones y derechos de esa persona de forma directa, firme, no violenta y sincera, a la vez que se respeta plenamente a los interlocutores" (p. 146)

Asimismo, Rodríguez y Romero (2011, p. 41) afirmaron que:

“Monjas (2004), plantea tres estilos posibles de respuesta interpersonal; el estilo inhibido se caracteriza por la falta de expresión de los propios sentimientos, presentando un comportamiento sumiso falto de confianza en sí mismo, el estilo asertivo es propio de las personas que expresan sus sentimientos, se tiene confianza, respetan a los demás y los escucha y el estilo agresivo en el cual la persona hace valer sus derechos pasando por encima de los derechos de los demás de forma autoritaria y dominante, donde Caballo (2005) plantea las características de estos tres estilos de relación interpersonal”

Tabla 2

Tres Estilos de Respuesta (Caballo, 2005, pp. 227)

No asertivo	Asertivo	Agresivo
Conducta no verbal	Conducta no verbal	Conducta no verbal
Ojos que miran hacia abajo; voz baja; vacilaciones; gestos desvalidos; negando importancia a la situación; postura hundida; puede evitar totalmente la situación; se retuerce las manos; tono vacilante o de queja; risitas "falsas"	Contacto ocular directo; nivel de voz conversacional; habla fluida; gestos firmes; postura erecta; honesto/a; manos sueltas	Mirada fija; voz alta; habla fluida/rápida; enfrentamiento; gestos de amenaza; postura intimidatoria; deshonesto/a;
Conducta verbal	Conducta verbal	Conducta verbal
"Quizás", "Supongo", "Me pregunto si podríamos", "Te importaría mucho", "Solamente", "No crees que", "Ehh", "Bueno", "Realmente no es importante", "No te molestes"	"Pienso", "Siento", "Quiero", "Hagamos", "¿Cómo podemos resolver esto?", "¿Qué piensas?", "¿Qué te parece?"	"Haría mejor en", "Haz", "Ten cuidado", "Debes estar bromeando", "Si no lo haces", "No sabes", "Deberías", "Mal"
Mensajes impersonales	Mensajes en primera persona; verbalizaciones positivas; respuestas directas a la situación.	Mensajes impositivos y amenazantes, órdenes

Efectos	Efectos	Efectos
<ul style="list-style-type: none"> • Conflictos interpersonales. • Depresión. • Desamparo. • Imagen pobre de uno mismo. • Se hace daño a sí mismo. • Pierde oportunidades. • Tensión. • Se siente sin control. • Soledad. • No se gusta a sí mismo ni gusta a los demás. • Se siente enfadado 	<ul style="list-style-type: none"> • Resuelve los problemas. • Se siente a gusto con los demás. • Se siente satisfecho. • Se siente a gusto consigo mismo. • Relajado. • Se siente con control. • Crea y fabrica la mayoría de las oportunidades. • Se gusta a sí mismo y a los demás. • Es bueno para sí y para los demás 	<ul style="list-style-type: none"> • Conflictos interpersonales. • Culpa. • Frustración. • Imagen pobre de sí mismo. • Hace daño a los demás. • Pierde oportunidades. • Tensión. • Se siente sin control. • Soledad. • No le gustan los demás. • Se siente enfadado

Dimensión 3: Mediación

Podemos definir que:

La mediación posibilita colocar un tercero en medio de las partes en disputa a fin de inducirlos a un arreglo satisfactorio común. La utilización de un mediador permite que una persona imparcial trabaje con ambas partes para llegar a un acuerdo que beneficie a los dos y a toda la organización. Introducir un mediador con suficiente anticipación en el proceso permite que se resuelvan los conflictos antes de que se declaren las hostilidades entre los grupos, pues éstas podrían propiciar resultados disfuncionales. (Aguado, Fernández, Funes, López, Martínez & Torrego, 2003, p. 34)

La mediación facilita los acuerdos voluntarios entre las partes disputantes. Esta técnica enfatiza los intereses comunes de los grupos en conflicto y minimiza sus diferencias. Se cree que si se resaltan los puntos de vista que son compartidos en relación a ciertos aspectos facilitará el movimiento hacia una meta común. El mediador es siempre un profesional que propone fórmulas de arreglo a las partes y las conduce a aceptarlas.

Cuando la negociación no ha tenido éxito o no se ha podido realizar, es posible recurrir a una negociación asistida o más conocida como mediación. La

función de mediador la puede cumplir una persona, una institución, un organismo internacional, algún gobernante, un país o un conjunto de países. También puede cumplir este rol un vecino conciliador, un padre impidiendo que sus hijos se peleen, el profesor interviniendo oportunamente para que dos alumnos no se golpeen.

El mediador debe dar garantías de neutralidad e imparcialidad y ser depositario de la confianza de ambas partes. Lo ideal es que sea elegido de común acuerdo por las partes y de manera voluntaria. Su principal responsabilidad es aislar sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas y llegar a un acuerdo que se ajuste a las necesidades de los negociadores (Folberg y Taylor, 1992). Le brinda la asistencia necesaria a las partes para que lleguen a un entendimiento. El signo distintivo es que los negociadores mantienen el control sobre el resultado, a diferencia de un arbitraje, donde la solución queda en otras manos.

La mediación es un proceso limitado que produce resultados específicos mediante la utilización de los valores, normas y principios de los propios participantes (Folberg y Taylor, 1992). A diferencia del proceso judicial, donde el énfasis está radicado en determinar quién tiene la razón o no, o quién gana y quién pierde, en la mediación se trata de establecer una solución práctica que responde a los intereses de las partes. Un acuerdo alcanzado de esta manera tiene más posibilidades de ser aceptable en el largo plazo, que aquel impuesto por un tribunal.

Dimensión 4: Construcción de consenso

Para el Ministerio de Educación (2013, p. 78) citando a Koch y Deeker (1993), señalan “que la construcción de consenso da por resultado un acuerdo que todos pueden suscribir, aunque la solución puede no gustarles por igual a todos.”

Asimismo, complementa que el “consenso no significa unanimidad, sino que es un esfuerzo de buena fe para satisfacer los intereses de los actores. Se logra el consenso en el momento que todos han logrado acuerdos, como resultado del esfuerzo para satisfacer los intereses comunes” (p. 78)

Este proceso es importante la presencia de un conciliador o facilitador del consenso, donde afirma que:

Este proceso se ejecuta con la ayuda de un facilitador de consenso, quien se encarga de diseñar e implementar una estrategia que permita una comunicación fluida entre todos los participantes del grupo. Para ello emplea una serie de técnicas similares a las utilizadas en la negociación y mediación. Procura organizar el grupo, planificar el trabajo que ejecutarán, motivar la participación de todos los presentes en la reunión, generar un clima adecuado y llegar a acuerdos. Ministerio de Educación (2013, p. 78)

Por ello, la convivencia democrática es construir las condiciones para el desarrollo de las relaciones interpersonales constructivas y una participación de los trabajadores, en los temas y decisiones que les conciernen, donde puedan expresar lo que piensan y sienten, así como hacer propuestas que favorezcan los objetivos institucionales.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cómo la comunicación asertiva y el afrontamiento influyen en la resolución de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017?

1.4.2. Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cómo la comunicación asertiva y el afrontamiento influyen en la negociación de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017?

Problema específico 2

¿Cómo la comunicación asertiva y el afrontamiento influyen en la asertividad de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017?

Problema específico 3

¿Cómo la comunicación asertiva y el afrontamiento influyen en la mediación de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017?

Problema específico 4

¿Cómo la comunicación asertiva y el afrontamiento influyen en la construcción de consenso de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017?

1.5. Justificación

1.5.1. Justificación metodológica. En el ámbito teórico podemos decir que esta investigación tiene importancia porque a partir de ella, creemos que la puesta en escena los resultados de nuestro estudio que puede ayudar de modo significativo a generar conocimientos y mejorar actitudes en la las instituciones; muchos de los resultados científicos son fruto de esfuerzos individuales y colectivos de diversas personas dedicadas precisamente a la investigación; en efecto, si bien, muchas de esas investigaciones han resuelto muchos problemas; de la misma manera, aún hay muchos problemas que esperan solución.

En cuanto a los temas tratados ésta aun contiene en su ámbito una serie de problemas, sin resolver. En cuanto a las instituciones que vienen a ser la muestra del presente estudio; se ha notado de que hay evidencias más que suficientes para sentirse motivado en realizar una investigación, que permita, a manera de aporte, solucionar una buena parte de la problemática referida a las dificultades que impiden desarrollar una comunicación asertiva en el estricto sentido de la palabra; sumado a ello, a mi parecer, desde nuestro ámbito de educadores para fomentar un clima organizacional favorable para la resolución de conflictos.

1.5.2. Justificación teórica. La investigación que se plantea, busca analizar y mejorar la gestión del talento humano para la resolución de conflictos. Es por ello que urge revisar su propio estilo educativo, enriqueciendo su manera de interactuar, permitiendo de esta forma aportar una mayor comprensión y crecimiento profesional para el docente. Por otra parte, la investigación contribuirá a mejorar la labor del directivo y docente, manejando satisfactoriamente los conflictos.

1.5.3. Justificación práctica.- Tras los comportamientos insociables se acostumbran a esconderse necesidades importantes no satisfechas y baja autoestima o falta de habilidades sociales para relacionarse positivamente. Es entonces que el gestor debe superar la valoración de los trabajadores, fundamentada únicamente en los comportamientos visibles, y esforzarse en descubrir las necesidades profundas de esa persona para ayudarla para encontrar el modo de satisfacerlas, haciendo que sienta que nos preocupamos de él o ella. Reconociendo, además, que más allá de la conducta conflictiva, cualquier persona es digna de estima y merece ser tratada dignamente.

Albergando expectativas positivas, tanto hacia ella como hacia lo que le pedimos, relacionándonos mediante una comunicación eficaz, una actitud y un lenguaje cuidadoso que aseguren el respeto a la persona y la superación de etiqueta. No dudamos que este estudio será un aporte valioso para todos los componentes educativos: Estudiantes, directivos, maestros y por ende para la sociedad en general, de esta manera podemos superar la calidad educativa e iniciar el camino de una educación humanista.

1.5.4. Justificación epistemológica. Nuestro marco epistemológico en nuestra investigación realiza los aportes en el campo académico. Siendo estos temas un abanico tan importante de temáticas que lo incumben, es un reto aún más difícil. Esta misma amplitud si bien nos permite pensarnos en términos amplios, nos alerta de la importancia de acotar el tema y más aún, su forma de abordaje a uno que realmente tenga una justificación y un sustento en el campo del tema investigado. Justificar epistemológicamente nos aportará la posibilidad de discernir si realmente el tema responde a los fines de la tesis. Esos aportes pueden estar dados por la relevancia teórica, por las características del trabajo de campo, por la utilidad metodológica, por el escaso o poco profundo tratamiento de la problemática planteada en el campo de la gestión.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

La comunicación asertiva y el afrontamiento influyen directamente en la resolución de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017.

1.6.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

La comunicación asertiva y el afrontamiento influyen directamente en la negociación de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017.

Hipótesis específica 2

La comunicación asertiva y el afrontamiento influyen directamente en la asertividad de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017.

Hipótesis específica 3

La comunicación asertiva y el afrontamiento influyen directamente en la mediación de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017.

Hipótesis específica 4

La comunicación asertiva y el afrontamiento influyen directamente en la construcción de consenso de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Demostrar que la comunicación asertiva y el afrontamiento influyen en la resolución de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017.

1.7.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Demostrar que la comunicación asertiva y el afrontamiento influyen en la negociación de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017.

Objetivo específico 2

Demostrar que la comunicación asertiva y el afrontamiento influyen en la asertividad de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017.

Objetivo específico 3

Demostrar que la comunicación asertiva y el afrontamiento influyen en la mediación de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017.

Objetivo específico 4

Demostrar que la comunicación asertiva y el afrontamiento influyen en la construcción de consenso de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017.

II. Método

2.1 Diseño

El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal, puesto que no existió manipulación de variables, observándose de manera natural los hechos o fenómenos, es decir tal y como se dan en su contexto natural.

Estos diseños describen las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables, con la finalidad, de estudiar y analizarlos el grado de relación entre las variables en un hecho o fenómeno que se da en una realidad. Epiquién y Diestra (2013, p. 48).

Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. Transversal: cuando estudia las variables simultáneamente en un determinado momento, haciendo corte en el tiempo. Epiquién y Diestra (2013, p. 27).

Además es un tipo de investigación es básico. De acuerdo a Tamayo (2010, p. 8), quién afirmó:

Recibe igualmente el nombre de investigación pura, teórica o dogmática, porque parte de un planteamiento de marco teórico y permanece en él; su finalidad es formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, teniendo presente de no contrastarlos con ningún aspecto referido práctico

Asimismo, al respecto, Hernández, Fernández, Baptista (2014) indicó que está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata.

Nivel explicativo: Por su carácter es de tipo explicativo, porque está dirigida a describir el fenómeno investigado y determinar la las causas que originan un

fenómeno. Al respecto, Hernández, Fernández, Baptista (2014) sostiene que, buscan explicar las causas, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Enfoque cuantitativo: El enfoque es cuantitativo tal como lo manifiesta Epiqueñ y Diestra (2013, p. 31), que se caracteriza por la recolección de datos y el análisis correspondiente para probar la hipótesis utilizando la medición numérica, es decir la utilización de la estadística para probar la exactitud del comportamiento de la población en investigación.

2.2 Variables, operacionalización

Para este estudio se identificaron las siguientes variables:

Variable 1: Comunicación asertiva

“La comunicación asertiva es aquella cuyo proceso permite la comunicación segura y eficiente, con muestra de veracidad de los hechos y la transmiten las personas seguras de sí mismas, con autoestima alta y una fe gozosa del triunfo, de la justicia y la verdad” (Castenyer, 2003, p. 81).

Variable 2: habilidades de afrontamiento

Habilidades de afrontamiento la definimos como “la capacidad que tiene una persona para hacer frente a situaciones donde han superado sus recursos personales”. Podemos tener dos clases de afrontamiento una relacionada con las habilidades centradas en el problema en donde la persona buscara dar solución a la situación de conflicto y la otra esta reaccionada con las habilidades centrada en las emociones las mismas que se procesaran para el mejor manejo sea de autocontrol, regulación, resiliencia. Etc. (Montoya 2003)

Variable 3: resolución de conflictos

Fisas (2001), “...el conflicto es un proceso interactivo de construcción social en un contexto cerrado. Puede ser positivo o negativo, según como se aborde y termine transformado o superado por las partes que modifican su comportamiento” (p. 98).

Operacionalización de variables

Variable 1: Comunicación asertiva

La definición operacional de la variable comunicación asertiva de la presente investigación, comprende las siguientes dimensiones: Aspectos de la Comunicación Asertiva y Tipos de Comunicación Asertiva. Con sus respectivos indicadores los cuales han sido medidos a través de un cuestionario de 18 ítems. Los índices por emplear en el cuestionario son: siempre, casi siempre, algunas veces, y nunca; como se muestra en la siguiente tabla

Tabla 3

Dimensiones e indicadores de la variable comunicación asertiva

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Asertividad positiva	• Expresa auténticamente su afecto	1-2	Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5	Mala 20 - 46 Regular 47 - 73 Buena 74 - 100
	• Expresa auténticamente su aprecio	3-4		
	• Reconoce el lado bueno y valioso de los demás	5-6		
La aserción negativa	• Afronta la crítica de los demás	7-10		
	• Acepta sus cualidades negativas	11		
Asertividad empática	• Entiende las necesidades de su interlocutor	12		
	• Comprende las necesidades de su interlocutor	13		
	• Actúa frente a las necesidades de su interlocutor	14		
Asertividad progresiva	• Actúa con firmeza ante la violación de sus derechos	15		
	• Actúa sin agresividad ante la violación de sus derechos	16		
Asertividad confrontativa	• Describe el compromiso de su interlocutor ante la confrontación del mismo	17-18		
	• Expresa con serenidad en la voz y las palabras lo que desea hacer	19		
	• Omite el tono de acusación o condena ante la aparente contradicción de su interlocutor	20		

Variable Independiente 2: habilidades de afrontamiento

La variable se ha organizado de la teoría en tres dimensiones seis indicadores 23 ítems y un instrumento cuestionario con escala Likert son cuatro índices y tres niveles para ser analizado a percepción de los encuestados. El nivel alto o apropiado nos indica las habilidades que tiene una persona para afrontar situaciones límites

Tabla 4

Dimensiones e Indicadores de la Variable habilidades de afrontamiento

dimensiones	indicadores	ítems	Escala de medición	nivel
Realidad	Cambia la rutina diaria, no mantiene conversaciones con otros, forma incorrecta	1,2,3,4,5,6 7,8,9,10,11,12	Cuestionario Escala: 1= en absoluto 2 = poco. 3 = bastante. 4 = mucho.	Apropiada [69-92] Moderada [47-68] Inapropiada [23-46]
	Pierde el propósito diario y no tiene planes a futuro, desesperanza (sufrir sin ningún propósito), no valora las cosas ni los vínculos ni los hechos cotidianos.	13,14,15,16,17		
Sentido de vida	Pierde su identidad, incoherencia en sus actos, ideas y emociones. Confunde quien es,	18,19, 20, 21,22,23		
Personalidad				

Variable dependiente: resolución de conflictos

Según Rodríguez (2002). “alcanzar las metas depende, en gran medida, de la capacidad que tengamos para dialogar, persuadir a los demás, dejarnos convencer sobre una variedad muy amplia de asuntos y finalmente llegar a algún acuerdo” (p. 43).

Tabla 5

Dimensiones e Indicadores de la variable resolución de conflictos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Negociación	Buscan acuerdos Cuando negociar Buscar resultados	Del 1 al 3		
Asertividad	Toma de decisiones por propia voluntad Acepta sus errores y aciertos Dice las cosas en el momento y en el lugar indicado	Del 4 al 8	1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. nunca	Mala 20 - 46 Regular 47 - 73 Buena 74 - 100
Mediación	Voluntariedad Confidencialidad Neutralidad / imparcialidad	Del 9 al 14		
Construcción de consenso	Neutral Confianza Igualdad	Del 15 al 20		

2.3 Población, muestra y muestreo

2.3.1 Población de estudio

La población se define como el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 174). El marco poblacional está constituido por 174 trabajadores de la DRE Callao.

La muestra es el subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de ésta. Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 173). Para determinar la muestra se consideró realizar un censo.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1. Técnicas

La Encuesta: La encuesta es una de las técnicas de recolección de información para la investigación, debido a que registra con veracidad la problemática existente, pues son los propios actores los que emiten la información que se realiza posteriormente y que permite incluso la validación de la hipótesis.

Instrumento 1 Ficha técnica

Denominación : comunicación asertiva

Objetivo : evaluar la comunicación asertiva organizacional
Administración : grupal y/o individual
Tiempo : 30 minutos
Estructura : 28 ítems
Nivel de medición : escala politómica

Instrumento 2 Ficha técnica.

Denominación : habilidades de afrontamiento
Origen : Montoya (2008)
Adaptación : Adaptado por el investigador
Objetivo : Evaluar las habilidades de afrontamiento
Administración : grupal y/o individual
Tiempo : 30 minutos
Estructura : 32 ítems
Nivel de medición : escala politómica

Instrumento 3 Ficha técnica.

Denominación : Resolución de conflictos
Adaptación : Adaptado por el investigador
Objetivo : Evaluar la resolución de conflictos
Administración : grupal y/o individual
Tiempo : 30 minutos
Estructura : 32 ítems
Nivel de medición : escala politómica

Validez y Confiabilidad

Siguiendo los procedimientos de elaboración del instrumento para determinar su fiabilidad se someterá a la validez siguiente:

Validez de constructo: Se considerará que el instrumento responda a la operacionalización de la variable desde el marco teórico, la que se organiza en Dimensiones, Indicadores, Ítems, Niveles o Rango de Evaluación.

Tabla 6

Varianza total explicada (comunicación asertiva)

Compo nente	Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	9,801	49,003	49,003	5,876	29,378	29,378
2	1,224	6,122	55,125	4,085	20,424	49,802
3	1,096	5,482	60,607	2,161	10,805	60,607

Método de extracción: análisis de componentes principales.

El análisis factorial para medir la variable 1, por medio del total de sus ítems, distribuidos en sus dimensiones o factores subyacentes, presenta una varianza del 60,607; es decir el cuestionario es bueno siendo el resto explicado (39,393) explicado por otros factores no incluidos es este cuestionario. Así, el primer factor explica el 29,378; el segundo factor 49,802 y el tercer factor el 60,607.

Tabla 7

Análisis de adecuación al análisis factorial (comunicación asertiva)

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,941
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1988,442
	gl	190
	Sig.	,000

La medida Kaiser-Meyer-Olkin permite comparar los coeficientes de correlación observados con la magnitud de los coeficientes de correlación parcial. Los valores pequeños de KMO = 0,941 indica que las variables pueden ser explicadas por otros ítems, es decir presentan factores comunes. Asimismo, la prueba de esfericidad de Bartlett (chi cuadrado aproximado de = 1988,442; g.l. de 190 y sig. De ,000) indican que los ítems se encuentran correlacionados y el modelo factorial es pertinente.

Tabla 8

Matriz de componentes (comunicación asertiva)

	Componente		
	1	2	3
VAR00001	,509	,135	,663
VAR00002	,638	-,523	,193
VAR00003	,674	-,464	,194
VAR00004	,754	-,213	,201
VAR00005	,588	,169	,516
VAR00006	,493	,482	-,079
VAR00007	,763	,095	-,193
VAR00008	,669	,482	,044
VAR00009	,694	-,070	-,125
VAR00010	,681	,269	,094
VAR00011	,747	-,110	-,087
VAR00012	,748	-,013	-,182
VAR00013	,785	-,025	-,111
VAR00014	,807	,032	-,135
VAR00015	,721	-,138	-,126
VAR00016	,706	-,156	-,185
VAR00017	,795	-,012	-,242
VAR00018	,752	,181	-,015
VAR00019	,754	,019	-,130
VAR00020	,615	,044	,086

Método de extracción: análisis de componentes principales.

a. 3 componentes extraídos.

Los pesos de cada variable en cada componente aparecen bajo el epígrafe Matriz de componentes (tabla 8). Estos coeficientes corresponden a los coeficientes de correlación lineal de Pearson entre la componente y la variable implicadas. Se observa que la mayoría de los ítems tienen una correlación moderada en mayor medida con el primer componente.

Tabla 9

Varianza total explicada (habilidades de afrontamiento)

Compon ente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulad o	Total	% de varianza	% acumula do
1	10,698	46,511	46,511	10,698	46,511	46,511	7,255	31,545	31,545
2	1,608	6,989	53,500	1,608	6,989	53,500	4,363	18,970	50,516
3	1,149	4,995	58,496	1,149	4,995	58,496	1,835	7,980	58,496
4	,945	4,111	62,606						
5	,836	3,633	66,240						
6	,764	3,323	69,562						
7	,685	2,979	72,542						
8	,618	2,687	75,228						
9	,584	2,537	77,766						
10	,571	2,482	80,248						
11	,514	2,236	82,485						
12	,483	2,101	84,586						
13	,446	1,940	86,526						
14	,411	1,786	88,311						
15	,398	1,730	90,041						
16	,367	1,595	91,636						
17	,359	1,560	93,196						
18	,304	1,320	94,516						
19	,297	1,289	95,805						
20	,272	1,181	96,986						
21	,258	1,122	98,109						
22	,226	,982	99,091						
23	,209	,909	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

El análisis factorial para medir la variable 2, por medio del total de sus ítems, distribuidos en sus dimensiones o factores subyacentes, presenta una varianza del 58,496; es decir el cuestionario es bueno siendo el resto explicado (41,504) explicado por otros factores no incluidos es este cuestionario. Así, el primer factor explica el 31,545; el segundo factor 50,516y el tercer factor el 58,496.

Tabla 10

Análisis de adecuación al análisis factorial (habilidades de afrontamiento)

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,946
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2243,023
	gl	253
	Sig.	,000

La medida Kaiser-Meyer-Olkin permite comparar los coeficientes de correlación observados con la magnitud de los coeficientes de correlación parcial. Los valores pequeños de KMO = 0,946 indica que las variables pueden ser explicadas por otros ítems, es decir presentan factores comunes. Asimismo, la prueba de esfericidad de Bartlett (chi cuadrado aproximado de = 2243,023; g.l. de 253 y sig. De ,000) indican que los ítems se encuentran correlacionados y el modelo factorial es pertinente.

Tabla 11

Matriz de componentes (habilidades de afrontamiento)

	Componente		
	1	2	3
VAR00001	,655	,351	-,036
VAR00002	,733	,285	-,151
VAR00003	,535	,519	,210
VAR00004	,551	,545	,122
VAR00005	,695	,242	-,311
VAR00006	,730	,221	-,294
VAR00007	,758	,139	-,257
VAR00008	,544	,418	-,024
VAR00009	,427	,053	,669
VAR00010	,687	-,303	,048
VAR00011	,607	-,013	,544
VAR00012	,637	-,167	-,040
VAR00013	,712	-,051	,200
VAR00014	,705	-,081	-,050
VAR00015	,738	-,233	-,050
VAR00016	,786	-,081	-,059
VAR00017	,732	-,345	-,059
VAR00018	,773	-,148	,002
VAR00019	,768	-,190	,036

VAR00020	,768	-,298	-,039
VAR00021	,726	-,118	,074
VAR00022	,734	-,227	-,086
VAR00023	,532	-,108	,001

Método de extracción: análisis de componentes principales.

a. 3 componentes extraídos.

Los pesos de cada variable en cada componente aparecen bajo el epígrafe Matriz de componentes (tabla 11). Estos coeficientes corresponden a los coeficientes de correlación lineal de Pearson entre la componente y la variable implicadas. Se observa que la mayoría de los ítems tienen una correlación moderada y alta en mayor medida con el primer componente. En el segundo componente moderado y bajo.

Tabla 12

Varianza total explicada (Resolución de conflictos)

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	8,851	44,253	44,253	8,851	44,253	44,253	5,338	26,690	26,690
2	1,516	7,581	51,833	1,516	7,581	51,833	2,822	14,112	40,801
3	1,286	6,429	58,262	1,286	6,429	58,262	2,595	12,977	53,779
4	1,018	5,089	63,351	1,018	5,089	63,351	1,914	9,572	63,351
5	,813	4,066	67,417						
6	,679	3,396	70,813						
7	,620	3,102	73,915						
8	,576	2,882	76,797						
9	,550	2,748	79,545						
10	,538	2,689	82,235						
11	,508	2,541	84,776						
12	,466	2,330	87,106						
13	,445	2,227	89,333						
14	,408	2,042	91,375						
15	,364	1,818	93,194						
16	,321	1,607	94,801						
17	,303	1,516	96,317						

18	,270	1,348	97,664						
19	,253	1,264	98,928						
20	,214	1,072	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

El análisis factorial para medir la variable 3, por medio del total de sus ítems, distribuidos en sus dimensiones o factores subyacentes, presenta una varianza del 63,351; es decir el cuestionario es bueno siendo el resto explicado (36,649) explicado por otros factores no incluidos es este cuestionario. Así, el primer factor explica el 26,690; el segundo factor 40,801 y el tercer factor el 53,779.

Tabla 13

Análisis de adecuación al análisis factorial (Resolución de conflictos)

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,931
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1768,474
	gl	190
	Sig.	,000

La medida Kaiser-Meyer-Olkin permite comparar los coeficientes de correlación observados con la magnitud de los coeficientes de correlación parcial. Los valores pequeños de KMO = 0,931 indica que las variables pueden ser explicadas por otros ítems, es decir presentan factores comunes. Asimismo, la prueba de esfericidad de Bartlett (chi cuadrado aproximado de = 1768,474; g.l. de 190 y sig. De ,000) indican que los ítems se encuentran correlacionados y el modelo factorial es pertinente.

Tabla 14

Matriz de componentes (Resolución de conflictos)

	Componente			
	1	2	3	4
VAR00001	,698	-,029	-,058	-,237
VAR00002	,466	,630	,052	-,310
VAR00003	,525	,479	,069	-,129
VAR00004	,795	-,099	-,267	-,024
VAR00005	,764	-,049	-,134	-,167
VAR00006	,678	,324	-,030	,331
VAR00007	,755	-,037	-,209	-,172

VAR00008	,726	-,078	-,046	-,070
VAR00009	,778	-,067	-,112	,014
VAR00010	,635	,355	,045	,284
VAR00011	,666	,297	,035	,356
VAR00012	,744	-,192	-,262	-,215
VAR00013	,768	-,152	-,206	-,019
VAR00014	,765	-,163	-,175	-,160
VAR00015	,598	,083	-,112	,497
VAR00016	,445	,177	,652	-,311
VAR00017	,563	-,438	,327	,129
VAR00018	,558	-,138	,546	,048
VAR00019	,556	-,434	,199	,186
VAR00020	,652	-,147	,317	-,019

Método de extracción: análisis de componentes principales.

a. 4 componentes extraídos.

Los pesos de cada variable en cada componente aparecen bajo el epígrafe Matriz de componentes (tabla 14). Estos coeficientes corresponden a los coeficientes de correlación lineal de Pearson entre la componente y la variable implicadas. Se observa que la mayoría de los ítems tienen una correlación moderada y alta en mayor medida con el primer componente. En el segundo componente moderado.

Validez a juicio de expertos: Dicho procedimiento de validez se realizó por criterio de jueces, realizado por el docente del módulo de desarrollo del trabajo de investigación quien evaluó la pertinencia, relevancia y claridad, mediante la aplicación del certificado de validez de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo con sede en Lima.

Tabla 15

Juicio de expertos

Expertos	Aplicabilidad del instrumentos
Dr. Luis Alberto Núñez Lira	Aplicable
Dr. Rodolfo Talledo Reyes	Aplicable
Dra. Bona Alejandrina Ríos Ríos	Aplicable

Confiabilidad del Instrumento.

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante la técnica de prueba previa o conocida como prueba piloto. En los resultados de la prueba piloto, el Coeficiente de Alfa de Cronbach y de Kuder Richarson KR20

Tabla 16

Confiabilidad de los instrumentos

Instrumento	Resultados
Comunicación asertiva	0.896
Estrategias de afrontamiento	0,913
Resolución de conflicto	0,887

2.8. Método de análisis de datos

Para el análisis de los datos de la aplicación de los instrumentos de investigación, se procederá a su crítica, codificación, tabulación, se les aplicará las técnicas estadísticas de distribución de frecuencias y representaciones gráficas en porcentajes para las variables. Por último, para graficarlos, mediante la presentación de los resultados en gráficas circulares o pasteles para su posterior análisis cuantitativo.

Aplicación de la encuesta: realizada a un grupo piloto. Se tabuló los datos en una matriz de resultados los cuales fueron introducidos al programa SPSS 23. Se determinó la confiabilidad del instrumento a través de alfa de Cronbach. Luego, se determinó la validez del instrumento por juicio de 5 expertos con grado de magister o doctor el cual se promedió los resultados de los puntajes obtenidos. Seguidamente antes de aplicar las técnicas estadísticas pertinentes a las variables de estudio se determinó si las variables eran paramétricas o no paramétricas. Por último, siendo que las variables fueron medidas de manera cuantitativa, y hallándose una distribución muestral de las variables, así como también determinando la no homogeneidad de las varianzas; se aplicó la técnica estadística de regresión logística nominal para la prueba de hipótesis.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos de la variable

3.1.1 Variable comunicación asertiva

En la tabla 17 y figura 1 se muestran los resultados de la variable comunicación asertiva de acuerdo en los trabajadores de la DRE Callao 2017: El 50,6% presenta un nivel bueno, el 9,2% presenta un nivel malo y el 40,2% presenta un nivel regular.

Podemos concluir que la comunicación asertiva de acuerdo en los trabajadores de la DRE Callao 2017, presenta una tendencia de nivel regular.

Tabla 17

Niveles de comunicación asertiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena	88	50.6	50.6	50.6
	Mala	16	9.2	9.2	59.8
	Regular	70	40.2	40.2	100.0
	Total	174	100.0	100.0	

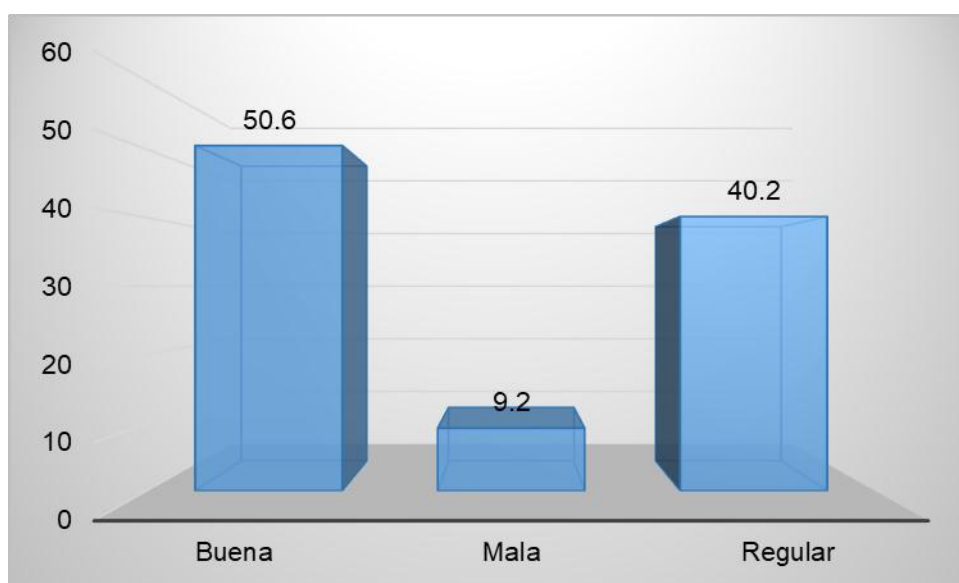


Figura 1. Niveles de comunicación asertiva

En la tabla 18 y figura 2 se muestran los resultados de la variable comunicación asertiva de acuerdo en los trabajadores de la DRE Callao 2017: En la dimensión asertividad positiva el 52,9% presenta un nivel bueno, el 8,0% presenta un nivel malo y el 39,1% presenta un nivel regular. En la dimensión asertividad negativa el

54,0% presenta un nivel bueno, el 7,5% presenta un nivel malo y el 38,5% presenta un nivel regular. En la dimensión asertividad empática el 69,0% presenta un nivel bueno, el 5,7% presenta un nivel malo y el 25,3% presenta un nivel regular. En la dimensión asertividad progresiva el 61,5% presenta un nivel bueno, el 6,3% presenta un nivel malo y el 32,2% presenta un nivel regular. En la dimensión asertividad confrontativa el 48,3% presenta un nivel bueno, el 9,8% presenta un nivel malo y el 42,0% presenta un nivel regular.

Tabla 18

Niveles de comunicación asertiva por dimensiones

	Asertividad positiva		La asertividad negativa		Asertividad empática		Asertividad progresiva		Asertividad confrontativa	
Niveles	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Buena	92	52.9	94	54.0	120	69.0	107	61.5	84	48.3
Mala	14	8.0	13	7.5	10	5.7	11	6.3	17	9.8
Regular	68	39.1	67	38.5	44	25.3	56	32.2	73	42.0
Total	174	100.0	174	100.0	174	100.0	174	100.0	174	100.0

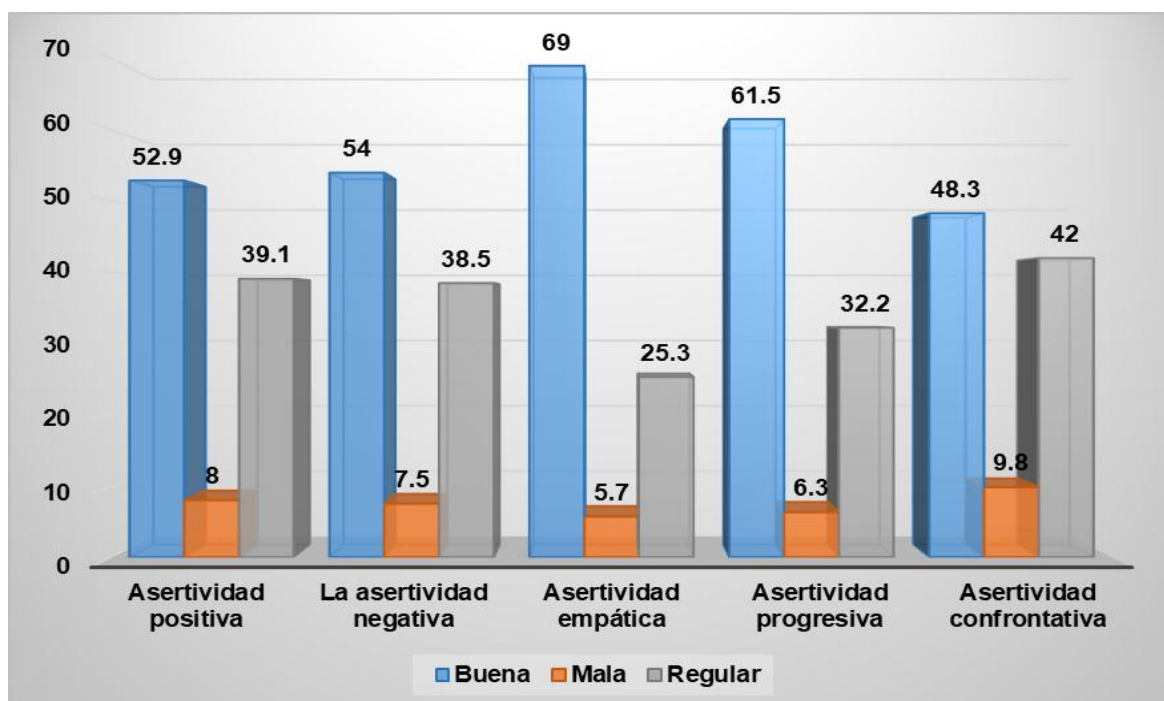


Figura 2. Niveles de comunicación asertiva por dimensiones

3.1.2 Variable habilidades de afrontamiento

En la tabla 19 y figura 3 se muestran los resultados de la variable habilidades de afrontamiento de acuerdo en los trabajadores de la DRE Callao 2017: El 50,0% presenta un nivel apropiado, el 6,3% presenta un nivel inapropiado y el 43,7% presenta un nivel moderado.

Podemos concluir que las habilidades de afrontamiento de acuerdo en los trabajadores de la DRE Callao 2017, presenta una tendencia de nivel moderado.

Tabla 19

Niveles de habilidades de afrontamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Apropiada	87	50.0	50.0	50.0
	Inapropiada	11	6.3	6.3	56.3
	Moderadao	76	43.7	43.7	100.0
	Total	174	100.0	100.0	

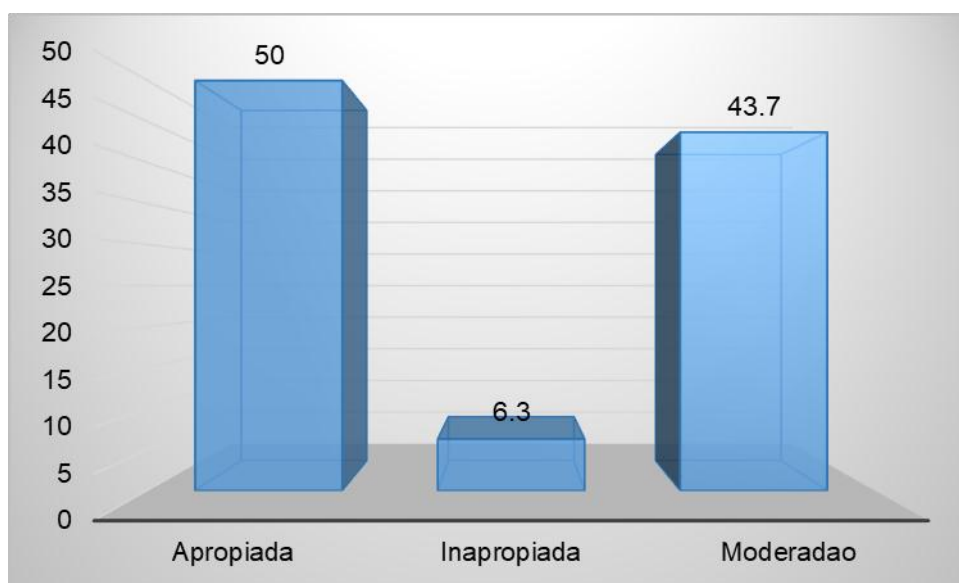


Figura 3. Niveles de habilidades de afrontamiento

En la tabla 20 y figura 4 se muestran los resultados de la variable habilidades de afrontamiento de acuerdo en los trabajadores de la DRE Callao 2017: En la dimensión realidad el 56,3% presenta un nivel apropiado, el 5,7% presenta un nivel inapropiado y el 37,9% presenta un nivel moderado. En la dimensión sentido de

vida el 35,6% presenta un nivel apropiado, el 8,6% presenta un nivel inapropiado y el 55,7% presenta un nivel moderado. En la dimensión negociación el 70,1% presenta un nivel apropiado, el 5,2% presenta un nivel inapropiado y el 24,7% presenta un nivel moderado

Tabla 20

Niveles de habilidades de afrontamiento por dimensiones

	Realidad		Sentido de vida		Negociación	
Niveles	f	%	f	%	f	%
Apropiada	98	56.3	62	35.6	122	70.1
Inapropiada	10	5.7	15	8.6	9	5.2
Moderado	66	37.9	97	55.7	43	24.7
Total	174	100.0	174	100.0	174	100.0

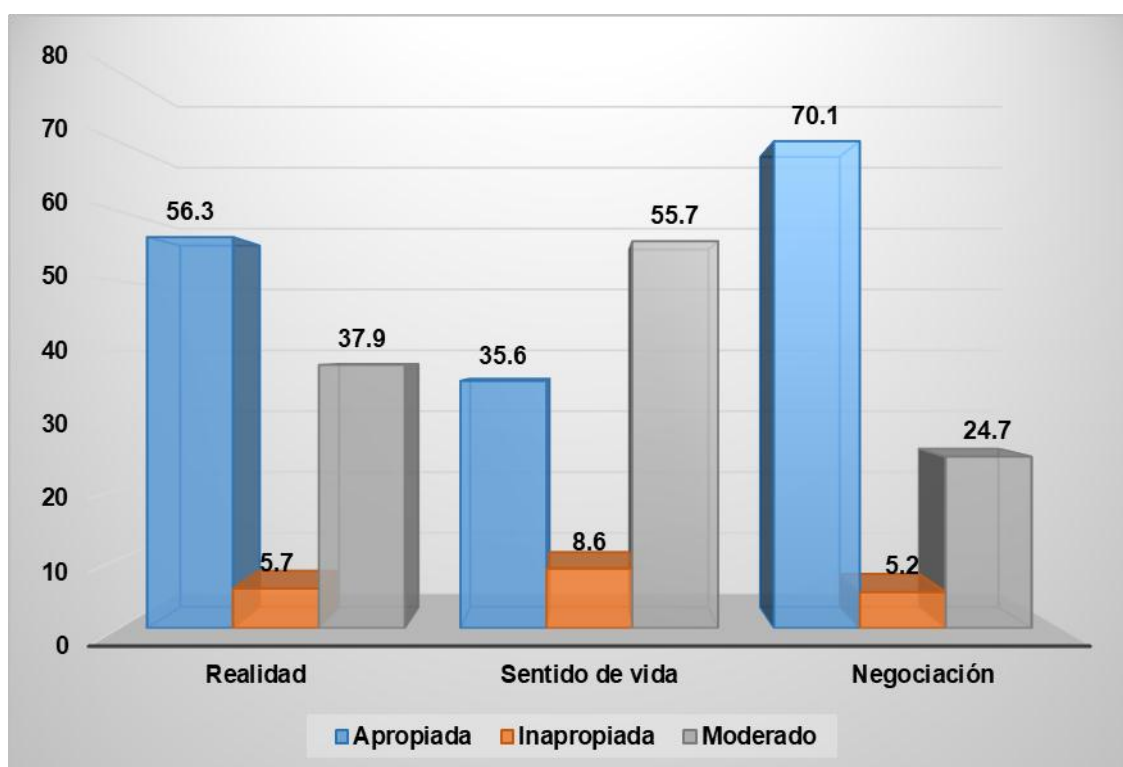


Figura 4. Niveles de habilidades de afrontamiento por dimensiones

3.1.3 Variable resolución de conflictos

En la tabla 21 y figura 5 se muestran los resultados de la variable resolución de conflictos de acuerdo en los trabajadores de la DRE Callao 2017: El 70,1% presenta un nivel apropiado, el 5,2% presenta un nivel malo y el 24,7% presenta un nivel regular.

Podemos concluir que la resolución de conflictos de acuerdo en los trabajadores de la DRE Callao 2017, presenta una tendencia de nivel bueno.

Tabla 21

Niveles de resolución de conflictos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena	122	70.1	70.1	70.1
	Mala	9	5.2	5.2	75.3
	Regular	43	24.7	24.7	100.0
	Total	174	100.0	100.0	

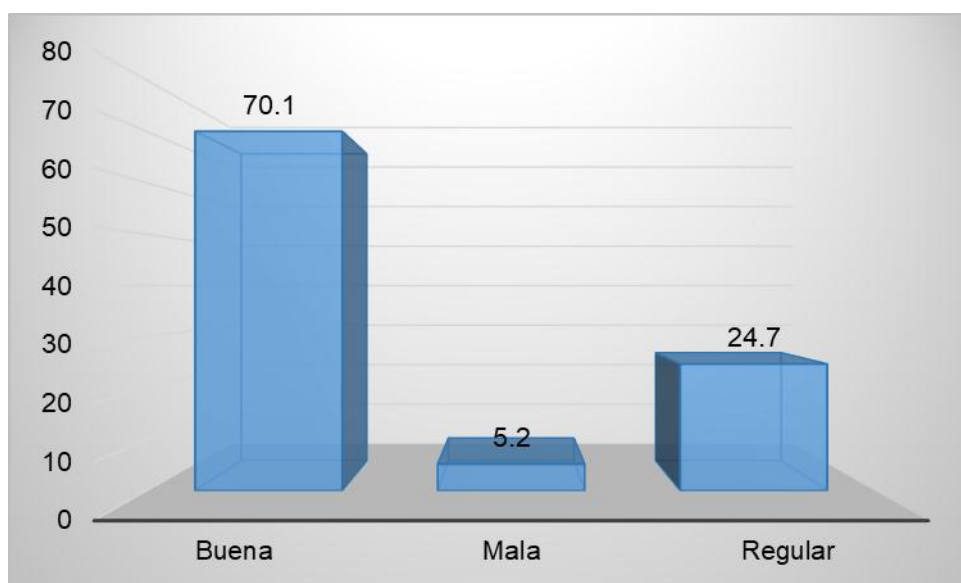


Figura 5. Niveles de resolución de conflictos

En la tabla 22 y figura 6 se muestran los resultados de la variable resolución de conflictos de acuerdo en los trabajadores de la DRE Callao 2017: En la dimensión asertividad el 70,1% presenta un nivel apropiado, el 4,6% presenta un nivel malo y el 25,3% presenta un nivel regular. En la dimensión mediación el 54,6% presenta

un nivel apropiado, el 4,0% presenta un nivel malo y el 41,1% presenta un nivel regular. En la dimensión construcción de consensos el 55,2% presenta un nivel apropiado, el 3,4% presenta un nivel malo y el 41,4% presenta un nivel regular

Tabla 22

Niveles de resolución de conflictos por dimensiones

	Asertividad		Mediación		Construcción de consenso	
Niveles	f	%	f	%	f	%
Buena	122	70.1	95	54.6	96	55.2
Mala	8	4.6	7	4.0	6	3.4
Regular	44	25.3	72	41.4	72	41.4
Total	174	100.0	174	100.0	174	100.0

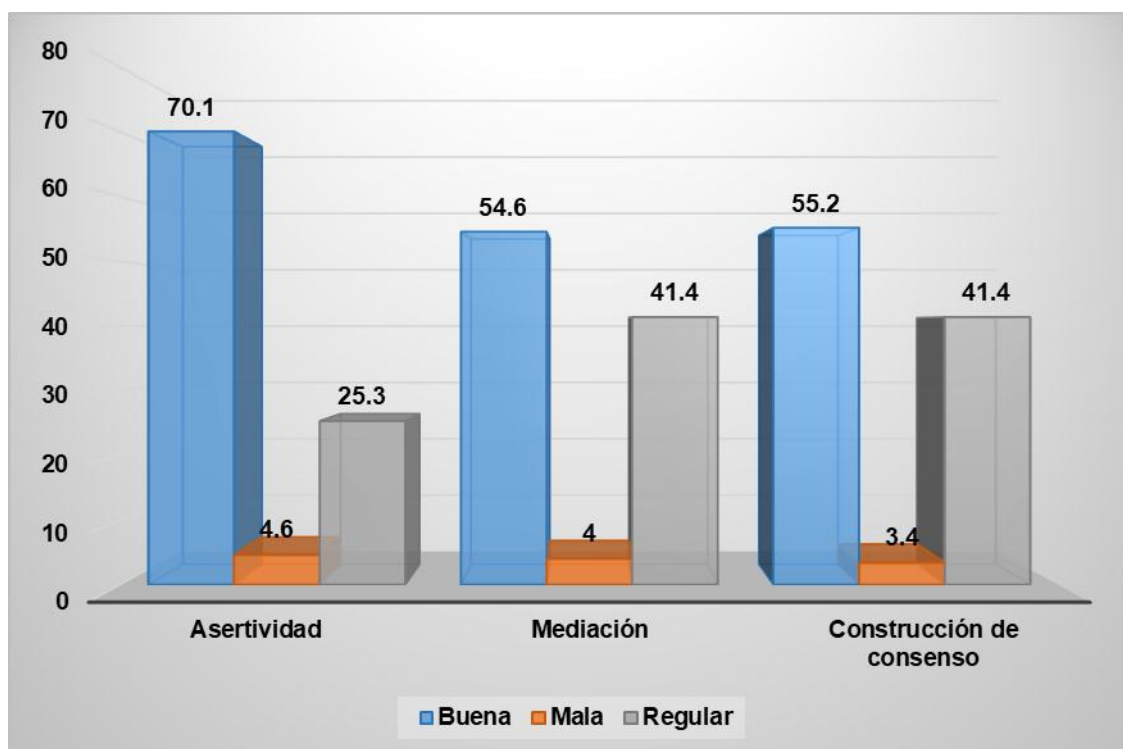


Figura 6. Niveles de resolución de conflictos por dimensiones

3.2 Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

- Ho: La comunicación asertiva y el afrontamiento no influyen directamente en la resolución de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017.
- Ha: La comunicación asertiva y el afrontamiento influyen directamente en la resolución de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017.

En la tabla 23, la información de ajuste de los modelos nos indica que es de utilidad en la predicción de la probabilidad de ocurrencia de las categorías recogidas en la variable dependiente (resolución de conflictos). En efecto, el valor de la del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 85.316 con 2 grados de libertad, y su significancia es plena ($p=0,000$), por lo que se rechaza la hipótesis nula de que todos los coeficientes del modelo, a excepción de la constante, son cero, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 23

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	297.654			
Final	212.338	85.316	2	.000

Función de enlace: Logit.

De acuerdo a la tabla 24, la bondad de ajuste nos indica que la significancia del modelo es menor a 0,05, ($p=0,000$) lo que implica que el modelo es adecuado para el ajuste de los datos.

Tabla 24

Bondad de ajuste de los modelos

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	480.235	328	.000
Desviación	209.565	328	1.000

Función de enlace: Logit.

De acuerdo a la tabla 25, el pseudo r cuadrado el test global de independencia nos proporciona al menos una de las variables presentes en el modelo está asociada con la variable dependiente, con una significatividad de $p = 0,000$ y que las la fuerza de la covariables estudiadas (comunicación asertiva y el afrontamiento) nos permite predecir la variable dependiente (resolución de conflictos). Así, Cox y Snell indica que el índice es de 0,388, Nagelkerke indica que el índice es de 0,471 y McFadden nos indica un índice de 0,284.

El R^2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 47,1%, lo cual indica a su vez que el 52,9% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 25

Pseudo R cuadrado

Método	Valor
Cox y Snell	.388
Nagelkerke	.471
McFadden	.284

Función de enlace: Logit.

Prueba de hipótesis específica 1

- Ho: La comunicación asertiva y el afrontamiento no influyen directamente en la negociación de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017.
- Ha: La comunicación asertiva y el afrontamiento influyen directamente en la negociación de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017.

En la tabla 26, la información de ajuste de los modelos nos indica que es de utilidad en la predicción de la probabilidad de ocurrencia de las categorías recogidas en la variable dependiente (negociación de conflictos). En efecto, el valor de la del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de

32.584 con 2 grados de libertad, y su significancia es plena ($p=0,000$), por lo que se rechaza la hipótesis nula de que todos los coeficientes del modelo, a excepción de la constante, son cero, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 26

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	258.771			
Final	226.186	32.584	2	.000

Función de enlace: Logit.

De acuerdo a la tabla 27, la bondad de ajuste nos indica que la significancia del modelo es mayor a 0,05, ($p=0,721$) lo que implica que el modelo es adecuado para el ajuste de los datos.

Tabla 27

Bondad de ajuste de los modelos

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	312.605	328	.721
Desvianza	224.800	328	1.000

Función de enlace: Logit.

De acuerdo a la tabla 28, el pseudo r cuadrado el test global de independencia nos proporciona al menos una de las variables presentes en el modelo está asociada con la variable dependiente, con una significatividad de $p = 0,000$ y que las la fuerza de la covariables estudiadas (comunicación asertiva y el afrontamiento) nos permite predecir la variable dependiente (resolución de conflictos). Así, Cox y Snell indica que el índice es de 0,171, Nagelkerke indica que el índice es de 0,220 y McFadden nos indica un índice de 0,125.

El R^2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 22,0%, lo cual indica a su vez que el 78,0% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 28

Pseudo R cuadrado

Método	Valor
Cox y Snell	.171
Nagelkerke	.220
McFadden	.125

Función de enlace: Logit.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: La comunicación asertiva y el afrontamiento no influyen directamente en la asertividad de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017.

Ha: La comunicación asertiva y el afrontamiento influyen directamente en la asertividad de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017.

En la tabla 29, la información de ajuste de los modelos nos indica que es de utilidad en la predicción de la probabilidad de ocurrencia de las categorías recogidas en la variable dependiente (asertividad de conflictos). En efecto, el valor de la del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 69.655 con 2 grados de libertad, y su significancia es plena ($p=0,000$), por lo que se rechaza la hipótesis nula de que todos los coeficientes del modelo, a excepción de la constante, son cero, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 29

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	255.504			
Final	185.849	69.655	2	.000

Función de enlace: Logit.

De acuerdo a la tabla 30, la bondad de ajuste nos indica que la significancia del modelo es mayor a 0,05, ($p=0,897$) lo que implica que el modelo es adecuado para el ajuste de los datos.

Tabla 30

Bondad de ajuste de los modelos

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	296.089	328	.897
Desviación	184.463	328	1.000

Función de enlace: Logit.

De acuerdo a la tabla 31, el pseudo r cuadrado el test global de independencia nos proporciona al menos una de las variables presentes en el modelo está asociada con la variable dependiente, con una significatividad de $p = 0,000$ y que las la fuerza de la covariables estudiadas (comunicación asertiva y el afrontamiento) nos permite predecir la variable dependiente (resolución de conflictos). Así, Cox y Snell indica que el índice es de 0,330, Nagelkerke indica que el índice es de 0,428 y McFadden nos indica un índice de 0,271.

El R^2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 42,8%, lo cual indica a su vez que el 57,2% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 31

Pseudo R cuadrado

Método	Valor
Cox y Snell	.330
Nagelkerke	.428
McFadden	.271

Función de enlace: Logit.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: La comunicación asertiva y el afrontamiento no influyen directamente en la mediación de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017.

Ha: La comunicación asertiva y el afrontamiento influyen directamente en la mediación de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017.

En la tabla 32, la información de ajuste de los modelos nos indica que es de utilidad en la predicción de la probabilidad de ocurrencia de las categorías recogidas en la variable dependiente (mediación de conflictos). En efecto, el valor de la del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 111.598 con 2 grados de libertad, y su significancia es plena ($p=0,000$), por lo que se rechaza la hipótesis nula de que todos los coeficientes del modelo, a excepción de la constante, son cero, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 33

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	284.259			
Final	172.662	111.598	2	.000

Función de enlace: Logit.

De acuerdo a la tabla 34, la bondad de ajuste nos indica que la significancia del modelo es mayor a 0,05, ($p=0,323$) lo que implica que el modelo es adecuado para el ajuste de los datos.

Tabla 34

Bondad de ajuste de los modelos

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	1334.728	328	.323
Desvianza	169.889	328	1.000

Función de enlace: Logit.

De acuerdo a la tabla 35, el pseudo r cuadrado el test global de independencia nos proporciona al menos una de las variables presentes en el modelo está asociada con la variable dependiente, con una significatividad de $p = 0,000$ y que las la fuerza de la covariables estudiadas (comunicación asertiva y el afrontamiento) nos permite predecir la variable dependiente (mediación de conflictos). Así, Cox y Snell indica que el índice es de 0,473, Nagelkerke indica que el índice es de 0,586 y McFadden nos indica un índice de 0,389.

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 58,6%, lo cual indica a su vez que el 41,4% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 35

Pseudo R cuadrado

Método	Valor
Cox y Snell	.473
Nagelkerke	.586
McFadden	.389

Función de enlace: Logit.

Prueba de hipótesis específica 4

Ho: La comunicación asertiva y el afrontamiento no influyen directamente en la construcción de consenso de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017.

Ha: La comunicación asertiva y el afrontamiento influyen directamente en la construcción de consenso de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017.

En la tabla 36, la información de ajuste de los modelos nos indica que es de utilidad en la predicción de la probabilidad de ocurrencia de las categorías recogidas en la variable dependiente (construcción de consenso). En efecto, el valor de la del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 96.291 con 2 grados de libertad, y su significancia es plena ($p=0,000$), por lo que se rechaza la hipótesis nula de que todos los coeficientes del modelo, a excepción de la constante, son cero, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 36

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	281.655			
Final	185.365	96.291	2	.000

Función de enlace: Logit.

De acuerdo a la tabla 37, la bondad de ajuste nos indica que la significancia del modelo es mayor a 0,05, ($p=0,226$) lo que implica que el modelo es adecuado para el ajuste de los datos.

Tabla 37

Bondad de ajuste de los modelos

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	911.530	328	.226
Desviación	185.365	328	1.000

Función de enlace: Logit.

De acuerdo a la tabla 38, el pseudo r cuadrado el test global de independencia nos proporciona al menos una de las variables presentes en el modelo está asociada con la variable dependiente, con una significatividad de $p = 0,000$ y que las la fuerza de la covariables estudiadas (comunicación asertiva y el

afrontamiento) nos permite predecir la variable dependiente (construcción de consenso). Así, Cox y Snell indica que el índice es de 0,425, Nagelkerke indica que el índice es de 0,530 y McFadden nos indica un índice de 0,342.

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 53,0%, lo cual indica a su vez que el 47,0% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 38

Pseudo R cuadrado

Método	Valor
Cox y Snell	.425
Nagelkerke	.530
McFadden	.342

Función de enlace: Logit.

IV. Discusión

En relación con los resultados estadísticos de la hipótesis general, nos indica que la comunicación asertiva y el afrontamiento influyen directamente en la resolución de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017, de acuerdo al R2 de Nagelkerke comprobando la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente de 47,1%. Los hallazgos encontrados concuerdan con Saldaña (2014) en su investigación “Estilos de liderazgo y las habilidades para la gestión de conflictos de los directores de las instituciones educativas públicas de educación inicial de la UGEL N° 07 – Lima, 2014”, donde utilizó una metodología de investigación de tipo hipotético-deductivo, descriptivo-correlacional. El diseño es no experimental descriptivo correlacional de corte transversal. “Los resultados obtenidos fueron 1) El liderazgo transformacional presenta una correlación positiva considerable, el liderazgo transaccional presenta una correlación positiva media y el no liderazgo no presenta una correlación significativa con las Habilidades para la Gestión de Conflictos. 2) Los estilos de liderazgo transformacional y transaccional presentan correlaciones positivas significativas con las habilidades de gestión para el manejo de conflictos, estableciéndose que el liderazgo transformacional es la dimensión de mayor ponderación”.

También concuerda con Garcés (2011), en su tesis titulada “Comunicación Asertiva y Planificación del docente en la Unidad Educativa Nacional Básica Profesor Armando Colina”, donde concluye, donde concuerda con la no existencia de conductas no verbales las cuales poseen diversos significados y le permite al docente su interacción con sus compañeros, también se destaca que en momentos se presentan conversaciones que les permiten compartir aspectos de su vida y trabajo, esto representa una dificultad sobre los aspectos que en materia de comunicación asertiva se presenta para los docentes.

En relación con los resultados estadísticos de la hipótesis específica 1, nos indica que comunicación asertiva y el afrontamiento influyen directamente en la negociación de conflictos y en los trabajadores de la DRE Callao 2017, de acuerdo con el R2 de Nagelkerke comprobando la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente de 22,0%. Los hallazgos

encontrados concuerdan con Melgar y Urquiaga (2013) en la investigación titulada “Relación entre la actitud pedagógica del docente y la comunicación asertiva en los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Lucie Rynning de Antúnez de Mayolo de la Ugel 02 - Lima, 2012”, con metodología de tipo básica, cuyo diseño de estudio es Ex-Post-Facto. “Los resultados de la investigación demuestran que en la Institución Educativa en estudio se aprecia que, el 40,47% de los encuestados dicen que la actitud pedagógica docente es regular, el 39,58% de los encuestados dicen que la actitud pedagógica docente es buena y el 19,94% de los encuestados dicen que la actitud pedagógica docente es deficiente. En tanto que el 50,41% de los encuestados dicen que la comunicación asertiva es buena, el 40,26% de los encuestados dicen que la comunicación asertiva es regular y el 9,93% de los encuestados dicen que la comunicación asertiva es deficiente. Finalmente se demuestra que, el grado de relación entre las variables según el coeficiente de Spearman $r_s = ,437$ es correlación positiva débil, de acuerdo con los índices de correlación, además, $p = ,033 < ,05$ confirma que la relación es significativa”.

En relación con los resultados estadísticos de la hipótesis específica 2, nos indica que comunicación asertiva y el afrontamiento influyen directamente en la asertividad de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017, de acuerdo con el R^2 de Nagelkerke comprobando la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente de 42,8%. Los hallazgos encontrados concuerdan con Abarca, Campos, Caverro, Chauca y Ortiz (2013) en la investigación titulada “el liderazgo del director como factor relevante en la gestión de conflictos en las ii. ee. Públicas de la red n° 08 – UGEL n° 04 – distrito de Puente Piedra, que tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el liderazgo directivo y la gestión de conflictos en las II. EE. Públicas de la RED N° 08 – UGEL N° 04 – distrito de Puente Piedra”. Donde los resultados de la investigación demuestran que existe relación directa y en el nivel de correlación alta entre el liderazgo directivo y la gestión de conflictos.

En relación con los resultados estadísticos de la hipótesis específica 3, nos indica que la comunicación asertiva y el afrontamiento influyen directamente en la

mediación de conflictos y en los trabajadores de la DRE Callao 2017, de acuerdo con el R^2 de Nagelkerke comprobando la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente de 58,6%. Los hallazgos encontrados concuerdan con Bernal y Salazar (2013) en la presente investigación, titulada “Liderazgo transformacional y manejo de conflictos en docentes de la Institución Educativa Pública “San Juan” del Distrito de San Juan de Miraflores, UGEL 01, 2012”, cuya metodología fue de tipo descriptivo correlacional, y diseño no experimental de corte transversal, donde la conclusión indico que: el liderazgo transformacional sí se relaciona significativamente con el manejo de conflictos en docentes de la Institución Educativa “San Juan” del Distrito de San Juan de Miraflores, UGEL 01, 2012; habiendo obtenido un coeficiente de correlación de Pearson $r=0,584$ y un $p\text{-valor}=0,000$,

En relación con los resultados estadísticos de la hipótesis específica 4, nos indica que la comunicación asertiva y el afrontamiento influyen directamente en la construcción de consenso de conflictos y en los trabajadores de la DRE Callao 2017, de acuerdo con el R^2 de Nagelkerke comprobando la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente de 47,0%. Los hallazgos encontrados concuerdan con Cervera (2012) en su investigación “el liderazgo transformacional del Director y su relación con el clima organizacional en las Instituciones Educativas del Distrito de Los Olivos”. Con una muestra de 171 docentes de cinco instituciones educativas del distrito de Los Olivos, las conclusiones indicaron que: 1) Los resultados logrados nos permiten concluir que existe una relación significativa entre el Liderazgo Transformacional del Director y el Clima Organizacional en las Instituciones Educativas del distrito de Los Olivos. 2) El análisis de los resultados nos muestra que las diversas áreas del Liderazgo Transformacional del Director están relacionadas significativamente con las diversas áreas del Clima Organizacional en las Instituciones Educativas del distrito de Los Olivos. 3) El análisis de las diferencias entre los docentes varones y mujeres respecto del Liderazgo Transformacional, indica que existen diferencias estadísticas significativas en los casos de Influencia Idealizada, Motivación Inspiracional, Estimulación Intelectual y en el Total del Liderazgo Transformacional apreciándose que las mujeres presentan valores más altos que los varones.

V. Conclusiones

- Primera: La comunicación asertiva y el afrontamiento influyen directamente en la resolución de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017, de acuerdo con el R2 de Nagelkerke comprobando la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente de 47,1%
- Segunda: La comunicación asertiva y el afrontamiento influyen directamente en la negociación de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017, de acuerdo con el R2 de Nagelkerke comprobando la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente de 22,0%.
- Tercera: La comunicación asertiva y el afrontamiento influyen directamente en la asertividad de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017, de acuerdo con el R2 de Nagelkerke comprobando la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente de 42,8%.
- Cuarta: La comunicación asertiva y el afrontamiento influyen directamente en la mediación de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017, de acuerdo con el R2 de Nagelkerke comprobando la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente de 58,6%.
- Quinta: La comunicación asertiva y el afrontamiento influyen directamente en la construcción de consenso de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017, de acuerdo con el R2 de Nagelkerke comprobando la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente de 47,0%.

VI. Recomendaciones

- Primera: Se sugiere que los directivos de la DRE Callao; a través del departamento de recursos humanos; pueda explorar aún más el campo de los aspectos de la comunicación asertiva, con el propósito de brindarle al trabajador los medios necesarios para lograr un buen clima organizacional y resolver los conflictos asertivamente,
- Segunda: Se recomienda desarrollar en los trabajadores de la DRE Callao, tipos de comunicación asertiva y de esta manera se podrá desarrollar en cada trabajador específicamente la confianza en sí mismo
- Tercera: Se sugiere a los docentes de la DRE Callao prestar atención frente a la resolución de conflictos en las distintas oficinas de la organización en tanto a la resolución de conflictos
- Cuarta: Es necesario que los trabajadores mejoren su actitud, con respecto al grado de conocimiento, creencias, opiniones y pensamientos que tienen hacia su objeto de actitud, así como las valoraciones positivas o negativas que tienen en torno a los demás en base a los conocimientos que tienen acerca de ellos

VII. Referencias

- Abarca. S.. Campos. C. Caverro. I. Chauca. A. y Ortiz. R. (2013) en la investigación titulada el liderazgo del director como factor relevante en la gestión de conflictos en las ii. ee. Públicas de la red nº 08 – UGEL nº 04 – distrito de Puente Piedra. Universidad César Vallejo - Lima.
- Aguilarte. I. Calcurián. I. Ramírez. Y. (2010) *La Comunicación Asertiva como Estrategia para Mejorar las Relaciones Interpersonales en los Docentes* (Tesis de grado). Recuperada de <http://saber.ucv.pe/jspui/handle/123456789/2479>. el día 16 de junio del 2013.
- Aguado. J.C.. Fernández. I.. Funes. S.. López. J.. Martínez. M.C.. Torrego. J. C.. et al. (2003). *Mediación de conflictos en Instituciones Educativas*. (3a ed.).
- Alanis. G. (2004) *Diagnostico de clima laboral de una empresa de telefonía celular en México* (Tesis de grado). Recuperada de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/alanis_l_g/indice.html. el día 15 de julio del 2013.
- Alzate. R. (2013) *Teoría del conflicto*. Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de <https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/04/alzate-el-conflicto-universidad-complutense.pdf>
- Arias. F. (1988). *Administración de Recursos Humanos*. México. D.F. Trillas. p. 81-90.
- Bastidas. J (2001). *El perfil humano de mediadores. negociadores y conciliadores. En los medios alternativos de resolución de conflictos* (2a. ed.). Venezuela: Instituto de Estudios Jurídicos
- Bernal. G. y Salazar. C. (2013) *Liderazgo transformacional y manejo de conflictos en docentes de la Institución Educativa Pública “San Juan” del Distrito de San Juan de Miraflores. UGEL 01. 2012*. Universidad César Vallejo - Lima.
- Caballo. V. (2005). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Editor Siglo XXI.
- Carrera F. (2013). *Comunicación 2.0. el arte de comunicar bien en el siglo XXI*. España: PROFIT.
- Cervera (2012) *el liderazgo transformacional del Director y su relación con el clima organizacional en las Instituciones Educativas del Distrito de Los Olivos*. Universidad César Vallejo.

- Cohen; L. (1990) Introducción: La Naturaleza de la Investigación", en *Métodos de Investigación Educativa*, Cp. I (pp. 23-74). Madrid: Ediciones La Muralla.
- Coulter. C. (2000). *Contemporary Northern Irish Society: an introduction*. Londres. Pluto.
- Domínguez. R. y García. S. (2003). Introducción a la Teoría del Conflicto en las Organizaciones. *Working papers* 2002/48. Universidad Rey Juan Carlos. Disponible en la Web:<http://www.fcjs.urjc.es/departamentos/areas/profesores/descarga/rquuvuvz/Introducci%C3%B3n%20a%20la%20Teor%C3%ADa%20del%20Conflicto.pdf>.
- Fernández. E. (2009) *Estrés percibido. estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional*. Universidad de León
- Fisas. V. (2001). *Cultura de paz y gestión de conflictos*. Barcelona. Icaria/
- Folberg. J. y Taylor. A. (1997). *Mediación – Resolución de conflictos sin litigio* México. Limusa.
- Garcés. Y. (2011) *Comunicación Asertiva y Planificación del Docente* (Tesis de maestría). Recuperada de http://tesis.luz.edu.ve/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=1914. el día 06 de mayo del 2013.
- García. L. (2007) *mediación en comunidades universitarias: la experiencia de la Universidad Complutense*. Instituto Complutense de Mediación y gestión de Conflictos. Recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-41342/Mediaci%C3%B3nintrauniversitariaimedia.pdf>
- Gómez. F. (2013). *Conflicto en las organizaciones y mediación*. Edición electrónica de la Universidad Internacional de andalucia. CC creative commons. http://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/2558/0477_GomezFunes.pdf?sequence=1
- Entelman. R.F. (2002) *Teoría de conflictos. Hacia un nuevo paradigma*. Barcelona Ed. Gedisa.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta Edición. México D.F.: McGraw-Hill
- Lazarus. R. y Folkman.S. (1985). *Estrés y procesos cognitivos*. (3era.ed) España: Editorial Martínez

- Lewicki. R.J.; Litterer. J.A.; Minton. J.W. y Saunders. D.M (1994). *Negotiation*. Burr Ridge. Illinois. Irwin Press.
- Linares. D. (2008). *Los medios alternativos de resolución de conflictos*. (1a ed.). Lima.
- López de Dicastillo. N. y González. C. (2004). Aproximación y revisión del concepto “competencia social”. *Revista Española de Pedagogía* 62 (227). 143-158
.Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=866882>
- Medina. F. (2009). *Gestión del conflicto*. Lima: Pirámide
- Melgar y Urquiaga (2013) *Relación entre la actitud pedagógica del docente y la comunicación asertiva en los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Lucie Rynning de Antúnez de Mayolo de la Ugel 02 - Lima. 2012*”. Tesis de grado. Universidad César Vaallegejo. Lima
- Ministerio de Educación (2013) *aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas*. Lima: Quad graphics Perú S.A.
- Moore. Ch. (1995) *El proceso de Mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Barcelona Ediciones Granica.
- Montoya. J. (2008) *Facilitando el duelo en adultos* Colombi. Recuperado de: https://www.google.com.pe/webhp?sourceid=chromeinstant&rlz=1C1LENN_enPE484PE484&ion=1&espv=2&ie=UTF8#q=escala+de+mitops+sobre+el+duelo
- Oblitas. L. (2006). *Psicología de la salud y calidad de vida*. (2da. Edición). México: Thomson.
- Peña. P. (2009) *Estrategias de Programación Neurolingüística para el logro de una comunicación asertiva en los docentes*. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos75/programacion-neurolingüística-comunicación-asertiva-docente/programación-neurolinguistica-comunicacion-asertiva-docente.shtml#ixzz2de14gOdP>.
- Real Academia de la lengua (2016)
- Reizabal. M. (2001). *La comunicación oral y su didáctica*. (5ta ed.). Madrid. España: Muralla.
- Rodríguez. V. y Romero. D. (2011) *la asertividad como factor asociado a las habilidades cognitivas*. Bogotá. Pontificia Universidad Javeriana

- Saldaña. A. (2014) *Estilos de liderazgo y las habilidades para la gestión de conflictos de los directores de las instituciones educativas públicas de educación inicial de la UGEL N° 07 – Lima. 2014*. Universidad César Vallejo. Lima
- Sánchez. M. y Chávez. W. (2011) mediación educativa como estrategia para la resolución de conflictos en el aula. Revista electrónica REDINE – UCLA. Volumen 1. N°. 2 Mayo 2011. ISSN: 22447997
- Schvarstein. L. (2003) *La Inteligencia Social de las Organizaciones*. Buenos Aires. Paidós.
- Temple. I. (2013). *Empleabilidad y márketing personal*. (7.a ed.). Lima: NORMA
- Torrijos. B. (2009) *Desde la investigación. Mi Espacio*. Recuperado de http://www.infosol.com.mx/espacio/cont/investigacion/comunicacion_organizacional_b.html.
- Yagosesky. R. (2005). *La comunicación asertiva*. [On Line]. Disponible en: www.laexcelencia.com/htm/articulos.
- Urquidí. E (1999). *Mediación. solución a conflictos sin litigios*. México: Centro de Resolución de Conflictos

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables				
<p>Problema general ¿Cómo la comunicación asertiva y el afrontamiento influyen en la resolución de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017?</p> <p>Problema específico 1 ¿Cómo la comunicación asertiva y el afrontamiento influyen en la negociación de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017?</p> <p>Problema específico 2 ¿Cómo la comunicación asertiva y el afrontamiento influyen en la asertividad de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017?</p> <p>Problema específico 3 ¿Cómo la comunicación asertiva y el afrontamiento influyen en la mediación de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017?</p> <p>Problema específico 4 ¿Cómo la comunicación asertiva y el afrontamiento influyen en la construcción de consenso de conflictos y en los trabajadores de la DRE Callao 2017?</p>	Objetivo general Demostrar que la comunicación asertiva y el afrontamiento influyen en la resolución de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017.	Hipótesis general La comunicación asertiva y el afrontamiento influyen directamente en la resolución de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017.	Dimensiones e indicadores de la variable comunicación asertiva				
	Objetivo específico 1 Demostrar que la comunicación asertiva y el afrontamiento influyen en la negociación de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017.	Hipótesis específica 1 La comunicación asertiva y el afrontamiento influyen directamente en la negociación de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017.	Asertividad positiva	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
	Objetivo específico 2 Demostrar que la comunicación asertiva y el afrontamiento influyen en la asertividad de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017.	Hipótesis específica 2 La comunicación asertiva y el afrontamiento influyen directamente en la asertividad de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017.		• Expresa auténticamente su afecto	1-2	Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5	
	Objetivo específico 3 Demostrar que la comunicación asertiva y el afrontamiento influyen en la mediación de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017.	Hipótesis específica 3 La comunicación asertiva y el afrontamiento influyen directamente en la mediación de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017.	La aserción negativa	• Expresa auténticamente su aprecio	3-4		
	Objetivo específico 4 Demostrar que la comunicación asertiva y el afrontamiento influyen en la construcción de consenso de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017.	Hipótesis específica 4 La comunicación asertiva y el afrontamiento influyen directamente en la construcción de consenso de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017.		• Reconoce el lado bueno y valioso de los demás	5-6		
			Asertividad empática	• Afronta la crítica de los demás	7-10		
				• Acepta sus cualidades negativas	11		
			Asertividad progresiva	• Entiende las necesidades de su interlocutor	12		
				• Comprende las necesidades de su interlocutor	13		
			Asertividad confrontativa	• Actúa frente a las necesidades de su interlocutor	14		
				• Actúa con firmeza ante la violación de sus derechos	15		
				• Actúa sin agresividad ante la violación de sus derechos	16		
				• Describe el compromiso de su interlocutor ante la confrontación del mismo	17-18		
			Asertividad confrontativa	• Expresa con serenidad en la voz y las palabras lo que desea hacer	19		
				• Omite el tono de acusación o condena ante la aparente contradicción de su interlocutor	20		

Investigación	Variables					Variables							
Diseño: No experimental. transaccional. Tipo básica sustantiva- Nivel explicativo Enfoque cuantitativo Población 174 trabajadores Muestra: censo Confiabilidad: Alfa de Cronbach Validez; Juicio de expertos Estadística: Descriptiva y regresión logística nominal	Dimensiones e Indicadores de la Variable habilidades de afrontamiento					Dimensiones e Indicadores de la variable resolución de conflictos							
	dimensiones	indicadores	ítems	Escala de medición	nivel	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos			
	Realidad	Cambia la rutina diaria. no mantiene conversaciones con otros. forma incorrecta	1.2.3.4.5.6 7.8.9.10.11.12	Cuestionario Escala: 1= en absoluto 2 = poco. 3 = bastante. 4 = mucho.	Apropiada [69-92] Moderada [47-68] Inapropiada [23-46]	Negociación	Buscan acuerdos	Del 1 al 3	6. 7. 8. 9. 10.	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca nunca	Mala 20 - 46 Regular 47 - 73 Buena 74 - 100		
		Pierde el propósito diario y no tiene planes a futuro.	13.14.15.16.17				Cuando negociar						
	Sentido de vida	desesperanza (sufrir sin ningún propósito). no valora las cosas ni los vínculos ni los hechos cotidianos.	18.19. 20. 21.22.23			Asertividad	Toma de decisiones por propia voluntad	Del 4 al 8					
		Pierde su identidad. incoherencia en sus actos. ideas y emociones.					Acepta sus errores y aciertos						
	Personalidad	Confunde quien es.				Mediación	Dice las cosas en el momento y en el lugar indicado	Del 9 al 14					
							Voluntariedad						
						Construcción de consenso	Confidencialidad	Del 15 al 20					
							Neutralidad / imparcialidad						
						Neutral							
						Confianza							
						Igualdad							

Instrumento 1

Comunicación asertiva

N°	REACTIVOS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1					
1	Me expreso de manera auténtica mi afecto hacia mis compañeros					
2	Me expreso de manera auténtica mi afecto hacia los profesores					
3	Me expreso de manera auténtica mi aprecio hacia mis compañeros					
4	Me expreso de manera auténtica mi aprecio hacia los profesores					
5	Estoy dispuesto en reconocer generosamente el lado bueno y valioso de los demás					
6	Estoy dispuesto en comunicar generosamente el lado bueno y valioso de los demás					
	DIMENSIÓN 2					
7	Escucho con tranquilidad la crítica de los demás					
8	Acepto la crítica cuando la otra parte tiene razón					
9	Trato de afrontar una crítica cuando la otra parte tiene razón					
10	Trato de corregir mis errores frente a la crítica de los demás					
11	Acepto mis cualidades negativas y los afronto					
	DIMENSIÓN 3					
12	Trato de entender las necesidades que tienen mis interlocutores					
13	Trato de comprender las necesidades que tienen mis interlocutores					
14	Trato de dar solución a las necesidades que tienen mis interlocutores					
	DIMENSIÓN 4					
15	Actúo con mayor firmeza cuando mis interlocutores tratan de violar mis derechos					
16	Actúo sin agresividad cuando mis interlocutores tratan de violar mis derechos					
	DIMENSIÓN 5					
17	Cuando percibo una aparente contradicción entre las palabras de mi interlocutor. trato de describir su compromiso verbal de realizar el trabajo					

18	Cuando percibo una aparente contradicción entre los hechos de mi interlocutor. describo lo que realmente hizo con relación a su compromiso de trabajo					
19	Me expreso con serenidad en la voz y las palabras lo que deseo hacer ante mi interlocutor					
20	Trato de no expresarme con tono de acusación o condena ante la aparente contradicción de mi interlocutor					

Instrumento 2

Habilidades de afrontamiento

- 0. En absoluto
- 1. poco
- 2. Bastante
- 3. Mucho

Preguntas	0	1	2	3
1. Mi rutina diaria ha cambiado mucho				
2. Mis conversaciones con otras personas se han deteriorado				
3. Mi forma de reaccionar a las cosas ya no es la misma				
4. Mi proyectos ya no tienen sentido				
5. Mis ilusiones se han perdido				
6. El caos se ha apoderado de mi vida				
7. Mi vida se ha vuelto insegura				
8. Mi mundo se ha vuelto caótico				
9. Mi mundo es ahora peligroso				
10. Ahora las personas me parecen extrañas				
11. Ya no entiendo a la gente				
12. Mi mundo ha dejado de ser confiable y seguro				
13. Mis actividades diarias no tienen sentido				
14. Mis conversaciones con otros ya no valen la pena				
15. Mis propósitos del presente se han perdido				
16. Mi planes para el futuro ya no tienen sentido				
17. Mi vida ha dejado de tener sentido				
18. Siento que he perdido parte de mi mismo/a				
19. Me siento vacío/a				
20. Me siento extraño/a				
21. Me siento irreal				
22. Me siento incompleto/a				
23. Siento que ya no soy el/la mismo/a				

Instrumento 3

Resolución de conflictos

N°	Reactivos	1	2	3	4	5
1.	¿Consideras que para resolver conflictos se debe tener en cuenta que ambas partes deben estar dispuestas e interesadas en hacerlo?					
2.	Tu jefe considera que negociar es favorable para resolver un conflicto?					
3.	¿Tu jefe considera necesario para negociar que las partes implicadas manifiesten voluntad de resolver el conflicto dado?					
4.	¿Consideras que tu jefe debe manifestar que la no agresión es una regla tacita para la negociación del conflicto en el trabajo?					
5.	¿Tu jefe considera que frente a un conflicto lo necesario es buscar resultados favorables?					
6.	¿Consideras que se tiene certeza y veracidad cuando resuelve los conflictos en el trabajo?					
7.	¿Tu jefe expresa su punto de vista sin herir a los demás. ante un conflicto presentado en el trabajo?					
8.	¿El jefe acepta sus errores cuando se equivoca en el trabajo?					
9.	¿Tu jefe te enseña a aprender de tus errores en el trabajo?					
10.	¿Consideras que el trabajador siempre tiene o cree tener la razón ante un conflicto presentado en el trabajo?					
11.	¿Consideras que tu jefe (mediador) no debe obligar a tus compañeros para mediar un conflicto en el trabajo?					
12.	¿Consideras necesario que para resolver un conflicto. los involucrados tomen la decisión de optar por un mediador?					
13.	¿Consideras que tu jefe (mediador) no debe divulgar lo tratado en el trabajo a fin de no entorpecer la labor mediadora?					
14.	¿Consideras que tu jefe (mediador) debe desarrollar una comunicación eficaz en el trabajo y dar libertad para aplicar					

	procedimientos apropiados para alcanzar acuerdos eficientes?					
15.	¿Consideras que tu jefe (mediador) adopta una medida neutral en la resolución de conflictos en el trabajo. dejando de lado sus preferencias					
16.	¿Consideras que tu jefe (mediador) trata con objetividad e imparcialidad la resolución de conflictos en el trabajo sin tener inclinación por ninguno?					
17.	¿Tu jefe es neutral cuando requiere construir acuerdos favorables en la resolución de conflictos en el trabajo?					
18.	¿Consideras que tu jefe al recoger mayor información para la resolución de conflictos en el aula. satisface la mayor cantidad de intereses entre los trabajadores?					
19.	¿Tu jefe manifiesta confianza para facilitar una comunicación fluida. la cual permita llegar a un consenso de lo ocurrido ante un conflicto en el trabajo?					
20.	¿Consideras que para lograr acuerdos beneficiosos para ambos grupos es necesario que tu jefe cree un clima de confianza y respeto entre los trabajadores?					

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la comunicación asertiva

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	dimensión 1							
1	Me expreso de manera auténtica mi afecto hacia mis compañeros	x		x		x		
2	Me expreso de manera auténtica mi afecto hacia los directivos	x		x		x		
3	Me expreso de manera auténtica mi aprecio hacia mis compañeros	x		x		x		
4	Me expreso de manera auténtica mi aprecio hacia los directivos	x		x		x		
5	Estoy dispuesto en reconocer generosamente el lado bueno y valioso de los demás	x		x		x		
6	Estoy dispuesto en comunicar generosamente el lado bueno y valioso de los demás	x		x			x	
	dimensión 2	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Escucho con tranquilidad la crítica de los demás	x		x		x		
8	Acepto la crítica cuando la otra parte tiene razón	x		x		x		
9	Trato de afrontar una crítica cuando la otra parte tiene razón	x		x		x		
10	Trato de corregir mis errores frente a la crítica de los demás	x		x		x		
11	Acepto mis cualidades negativas y los afronto	x		x		x		
	dimensión 3	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Trato de entender las necesidades que tienen mis interlocutores	x		x		x		
13	Trato de comprender las necesidades que tienen mis interlocutores	x		x		x		
14	Trato de dar solución a las necesidades que tienen mis interlocutores	x		x		x		
	dimensión 4	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Actúo con mayor firmeza cuando mis interlocutores tratan de violar mis derechos	x		x		x		
16	Actúo sin agresividad cuando mis interlocutores tratan de violar mis derechos	x		x		x		
	dimensión 5	Si	No	Si	No	Si	No	

17	Cuando percibo una aparente contradicción entre las palabras de mi interlocutor. trato de describir su compromiso verbal de realizar el trabajo	x		x		X		
18	Cuando percibo una aparente contradicción entre los hechos de mi interlocutor. describo lo que realmente hizo con relación a su compromiso de trabajo	x		x		x		
19	Me expreso con serenidad en la voz y las palabras lo que deseo hacer ante mi interlocutor	x		x		X		
20	Trato de no expresarme con tono de acusación o condena ante la aparente contradicción de mi interlocutor	x			X	x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

.....de.....del 20.....

Apellidos y nombre s del juez evaluador: Rios Rios Bona Alejandrina DNI: 09349687

Especialidad del evaluador: Doctora en Administración de la Educación

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma
DNI

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las habilidades de afrontamiento

DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. Mi rutina diaria ha cambiado mucho	x		x		x		
2. Mis conversaciones con otras personas se han deteriorado	x		x		x		
3. Mi forma de reaccionar a las cosas ya no es la misma	x		x		x		
4. Mi proyectos ya no tienen sentido	x		x		x		
5. Mis ilusiones se han perdido	x		x		x		
6. El caos se ha apoderado de mi vida	x		x			x	
7. Mi vida se ha vuelto insegura	Si	No	Si	No	Si	No	
8. Mi mundo se ha vuelto caótico	x		x		x		
9. Mi mundo es ahora peligroso	x		x		x		
10. Ahora las personas me parecen extrañas	x		x		x		
11. Ya no entiendo a la gente	x		x		x		
12. Mi mundo ha dejado de ser confiable y seguro	x		x		x		
13. Mis actividades diarias no tienen sentido	Si	No	Si	No	Si	No	
14. Mis conversaciones con otros ya no valen la pena	x		x		x		
15. Mis propósitos del presente se han perdido	x		x		X		
16. Mi planes para el futuro ya no tienen sentido	x		x		x		
17. Mi vida ha dejado de tener sentido	Si	No	Si	No	Si	No	

18. Siento que he perdido parte de mi mismo/a	x		x		x		
19. Me siento vacío/a	x		x		x		
20. Me siento extraño/a	Si	No	Si	No	Si	No	
21. Me siento irreal	x		x		X		
22. Me siento incompleto/a	x		x		x		
23. Siento que ya no soy el/la mismo/a	x		x		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

.....de.....del 20.....

Apellidos y nombre s del juez evaluador: Rios Rios Bona A. DNI: 09349671

Especialidad del evaluador: Doctora en Administración de la Educación

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma
DNI

10	¿Consideras que el trabajador siempre tiene o cree tener la razón ante un conflicto presentado en el trabajo?	x		x		x		
11	¿Consideras que tu jefe (mediador) no debe obligar a tus compañeros para mediar un conflicto en el trabajo?	x		x		x		
12	¿Consideras necesario que para resolver un conflicto. los involucrados tomen la decisión de optar por un mediador?	x		x		x		
13	¿Consideras que tu jefe (mediador) no debe divulgar lo tratado en el trabajo a fin de no entorpecer la labor mediadora?	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Consideras que tu jefe (mediador) debe desarrollar una comunicación eficaz en el trabajo y dar libertad para aplicar procedimientos apropiados para alcanzar acuerdos eficientes?	x		x		x		
15	¿Consideras que tu jefe (mediador) adopta una medida neutral en la resolución de conflictos en el trabajo. dejando de lado sus preferencias	x		x		X		
16	¿Consideras que tu jefe (mediador) trata con objetividad e imparcialidad la resolución de conflictos en el trabajo sin tener inclinación por ninguno?	x		x		x		
17	¿Tu jefe es neutral cuando requiere construir acuerdos favorables en la resolución de conflictos en el trabajo?	Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿Consideras que tu jefe al recoger mayor información para la resolución de conflictos en el aula. satisface la mayor cantidad de intereses entre los trabajadores?	x		x		x		

19	¿Tu jefe manifiesta confianza para facilitar una comunicación fluida. la cual permita llegar a un consenso de lo ocurrido ante un conflicto en el trabajo?	x		x		x		
20	¿Consideras que para lograr acuerdos beneficiosos para ambos grupos es necesario que tu jefe cree un clima de confianza y respeto entre los trabajadores?	Si	No	Si	No	Si	No	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

.....de.....del 20.....

Apellidos y nombre s del juez evaluador: Rios Rios Bana Alejandra DNI: 09349687

Especialidad del evaluador: Doctora en Administración de la educación

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma
DNI

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la comunicación asertiva

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	dimensión 1	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Me expreso de manera auténtica mi afecto hacia mis compañeros	x		x		x		
2	Me expreso de manera auténtica mi afecto hacia los directivos	x		x		x		
3	Me expreso de manera auténtica mi aprecio hacia mis compañeros	x		x		x		
4	Me expreso de manera auténtica mi aprecio hacia los directivos	x		x		x		
5	Estoy dispuesto en reconocer generosamente el lado bueno y valioso de los demás	x		x		x		
6	Estoy dispuesto en comunicar generosamente el lado bueno y valioso de los demás	x		x			x	
	dimensión 2	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Escucho con tranquilidad la crítica de los demás	x		x		x		
8	Acepto la crítica cuando la otra parte tiene razón	x		x		x		
9	Trato de afrontar una crítica cuando la otra parte tiene razón	x		x		x		
10	Trato de corregir mis errores frente a la crítica de los demás	x		x		x		
11	Acepto mis cualidades negativas y los afronto	x		x		x		
	dimensión 3	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Trato de entender las necesidades que tienen mis interlocutores	x		x		x		
13	Trato de comprender las necesidades que tienen mis interlocutores	x		x		x		
14	Trato de dar solución a las necesidades que tienen mis interlocutores	x		x		x		
	dimensión 4	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Actúo con mayor firmeza cuando mis interlocutores tratan de violar mis derechos	x		x		x		
16	Actúo sin agresividad cuando mis interlocutores tratan de violar mis derechos	x		x		x		
	dimensión 5	Si	No	Si	No	Si	No	

17	Cuando percibo una aparente contradicción entre las palabras de mi interlocutor. trato de describir su compromiso verbal de realizar el trabajo.	x		x		X		
18	Cuando percibo una aparente contradicción entre los hechos de mi interlocutor. describo lo que realmente hizo con relación a su compromiso de trabajo	x		x		x		
19	Me expreso con serenidad en la voz y las palabras lo que deseo hacer ante mi interlocutor	x		x		X		
20	Trato de no expresarme con tono de acusación o condena ante la aparente contradicción de mi interlocutor	x			X	x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable ☒

Aplicable después de corregir ☐

No aplicable ☐

.....de.....del 20.....

Apellidos y nombre s del juez evaluador:

Dr. Talledo Reyes Rodolfo F

DNI:

10217463

Especialidad del evaluador:

Metodología. Docente de Formación EPG-UCV

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma

DNI *10217463*

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las habilidades de afrontamiento

DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. Mi rutina diaria ha cambiado mucho	x		x		x		
2. Mis conversaciones con otras personas se han deteriorado	x		x		x		
3. Mi forma de reaccionar a las cosas ya no es la misma	x		x		x		
4. Mi proyectos ya no tienen sentido	x		x		x		
5. Mis ilusiones se han perdido	x		x		x		
6. El caos se ha apoderado de mi vida	x		x			x	
7. Mi vida se ha vuelto insegura	Si	No	Si	No	Si	No	
8. Mi mundo se ha vuelto caótico	x		x		x		
9. Mi mundo es ahora peligroso	x		x		x		
10. Ahora las personas me parecen extrañas	x		x		x		
11. Ya no entiendo a la gente	x		x		x		
12. Mi mundo ha dejado de ser confiable y seguro	x		x		x		
13. Mis actividades diarias no tienen sentido	Si	No	Si	No	Si	No	
14. Mis conversaciones con otros ya no valen la pena	x		x		x		
15. Mis propósitos del presente se han perdido	x		x		X		
16. Mi planes para el futuro ya no tienen sentido	x		x		x		
17. Mi vida ha dejado de tener sentido	Si	No	Si	No	Si	No	

18. Siento que he perdido parte de mi mismo/a	x		x		x		
19. Me siento vacío/a	x		x		x		
20. Me siento extraño/a	Si	No	Si	No	Si	No	
21. Me siento irreal	x		x		X		
22. Me siento incompleto/a	x		x		x		
23. Siento que ya no soy el/la mismo/a	x		x		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable ☒

Aplicable después de corregir ☐

No aplicable ☐

.....de.....del 20.....

Apellidos y nombre s del juez evaluador:

Dr Talledo Reyes Rodolfo

DNI:

10217463

Especialidad del evaluador:

Metodología. Docente de investigación EPG-VCV

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma

DNI

10217463

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la resolución de conflictos

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Consideras que para resolver conflictos se debe tener en cuenta que ambas partes deben estar dispuestas e interesadas en hacerlo?	x		x		x		
2	Tu jefe considera que negociar es favorable para resolver un conflicto?	x		x		x		
3	¿Tu jefe considera necesario para negociar que las partes implicadas manifiesten voluntad de resolver el conflicto dado?	x		x		x		
4	¿Consideras que tu jefe debe manifestar que la no agresión es una regla tacita para la negociación del conflicto en el trabajo?	x		x		x		
5	¿Tu jefe considera que frente a un conflicto lo necesario es buscar resultados favorables?	x		x		x		
6	¿Consideras que se tiene certeza y veracidad cuando resuelve los conflictos en el trabajo?	x		x			x	
7	¿Tu jefe expresa su punto de vista sin herir a los demás. ante un conflicto presentado en el trabajo?	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿El jefe acepta sus errores cuando se equivoca en el trabajo?	x		x		x		
9	¿Tu jefe te enseña a aprender de tus errores en el trabajo?	x		x		x		

10	¿Consideras que el trabajador siempre tiene o cree tener la razón ante un conflicto presentado en el trabajo?	x		x		x		
11	¿Consideras que tu jefe (mediador) no debe obligar a tus compañeros para mediar un conflicto en el trabajo?	x		x		x		
12	¿Consideras necesario que para resolver un conflicto. los involucrados tomen la decisión de optar por un mediador?	x		x		x		
13	¿Consideras que tu jefe (mediador) no debe divulgar lo tratado en el trabajo a fin de no entorpecer la labor mediadora?	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Consideras que tu jefe (mediador) debe desarrollar una comunicación eficaz en el trabajo y dar libertad para aplicar procedimientos apropiados para alcanzar acuerdos eficientes?	x		x		x		
15	¿Consideras que tu jefe (mediador) adopta una medida neutral en la resolución de conflictos en el trabajo. dejando de lado sus preferencias	x		x		X		
16	¿Consideras que tu jefe (mediador) trata con objetividad e imparcialidad la resolución de conflictos en el trabajo sin tener inclinación por ninguno?	x		x		x		
17	¿Tu jefe es neutral cuando requiere construir acuerdos favorables en la resolución de conflictos en el trabajo?	Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿Consideras que tu jefe al recoger mayor información para la resolución de conflictos en el aula. satisface la mayor cantidad de intereses entre los trabajadores?	x		x		x		

19	¿Tu jefe manifiesta confianza para facilitar una comunicación fluida. la cual permita llegar a un consenso de lo ocurrido ante un conflicto en el trabajo?	x		x		x		
20	¿Consideras que para lograr acuerdos beneficiosos para ambos grupos es necesario que tu jefe cree un clima de confianza y respeto entre los trabajadores?	Si	No	Si	No	Si	No	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable ☒

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombre s del juez evaluador:

Dr. Talledo Reyes Rodolfo

DNI:

10217463

.....de.....del 20.....

Especialidad del evaluador:

Metodología. Docente de Investigación - EPG- UCV.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

[Firma]

Firma

DNI *10217463*

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la comunicación asertiva

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	dimensión 1	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Me expreso de manera auténtica mi afecto hacia mis compañeros	x		x		x		
2	Me expreso de manera auténtica mi afecto hacia los directivos	x		x		x		
3	Me expreso de manera auténtica mi aprecio hacia mis compañeros	x		x		x		
4	Me expreso de manera auténtica mi aprecio hacia los directivos	x		x		x		
5	Estoy dispuesto en reconocer generosamente el lado bueno y valioso de los demás	x		x		x		
6	Estoy dispuesto en comunicar generosamente el lado bueno y valioso de los demás	x		x			x	
	dimensión 2	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Escucho con tranquilidad la crítica de los demás	x		x		x		
8	Acepto la crítica cuando la otra parte tiene razón	x		x		x		
9	Trato de afrontar una crítica cuando la otra parte tiene razón	x		x		x		
10	Trato de corregir mis errores frente a la crítica de los demás	x		x		x		
11	Acepto mis cualidades negativas y los afronto	x		x		x		
	dimensión 3	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Trato de entender las necesidades que tienen mis interlocutores	x		x		x		
13	Trato de comprender las necesidades que tienen mis interlocutores	x		x		x		
14	Trato de dar solución a las necesidades que tienen mis interlocutores	x		x		x		
	dimensión 4	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Actúo con mayor firmeza cuando mis interlocutores tratan de violar mis derechos	x		x		x		
16	Actúo sin agresividad cuando mis interlocutores tratan de violar mis derechos	x		x		x		
	dimensión 5	Si	No	Si	No	Si	No	

17	Cuando percibo una aparente contradicción entre las palabras de mi interlocutor. trato de describir su compromiso verbal de realizar el trabajo	x		x		X		
18	Cuando percibo una aparente contradicción entre los hechos de mi interlocutor. describo lo que realmente hizo con relación a su compromiso de trabajo	x		x		x		
19	Me expreso con serenidad en la voz y las palabras lo que deseo hacer ante mi interlocutor	x		x		X		
20	Trato de no expresarme con tono de acusación o condena ante la aparente contradicción de mi interlocutor	x			X	x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [☒]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Núñez Liz Juv

DNI:

2801601

.....de.....del 20.....

Especialidad del evaluador:

Metodología

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma
DNI

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las habilidades de afrontamiento

DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. Mi rutina diaria ha cambiado mucho	x		x		x		
2. Mis conversaciones con otras personas se han deteriorado	x		x		x		
3. Mi forma de reaccionar a las cosas ya no es la misma	x		x		x		
4. Mi proyectos ya no tienen sentido	x		x		x		
5. Mis ilusiones se han perdido	x		x		x		
6. El caos se ha apoderado de mi vida	x		x			x	
7. Mi vida se ha vuelto insegura	Si	No	Si	No	Si	No	
8. Mi mundo se ha vuelto caótico	x		x		x		
9. Mi mundo es ahora peligroso	x		x		x		
10. Ahora las personas me parecen extrañas	x		x		x		
11. Ya no entiendo a la gente	x		x		x		
12. Mi mundo ha dejado de ser confiable y seguro	x		x		x		
13. Mis actividades diarias no tienen sentido	Si	No	Si	No	Si	No	
14. Mis conversaciones con otros ya no valen la pena	x		x		x		
15. Mis propósitos del presente se han perdido	x		x		X		
16. Mi planes para el futuro ya no tienen sentido	x		x		x		
17. Mi vida ha dejado de tener sentido	Si	No	Si	No	Si	No	

18. Siento que he perdido parte de mi mismo/a	x		x		x		
19. Me siento vacío/a	x		x		x		
20. Me siento extraño/a	Si	No	Si	No	Si	No	
21. Me siento irreal	x		x		X		
22. Me siento incompleto/a	x		x		x		
23. Siento que ya no soy el/la mismo/a	x		x		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [☒]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombre s del juez evaluador:

Alonso Luis Alberto

DNI:

08012001

.....de.....del 20.....

Especialidad del evaluador:

Psicólogo

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

[Firma]

Firma
DNI

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la resolución de conflictos

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Consideras que para resolver conflictos se debe tener en cuenta que ambas partes deben estar dispuestas e interesadas en hacerlo?	x		x		x		
2	Tu jefe considera que negociar es favorable para resolver un conflicto?	x		x		x		
3	¿Tu jefe considera necesario para negociar que las partes implicadas manifiesten voluntad de resolver el conflicto dado?	x		x		x		
4	¿Consideras que tu jefe debe manifestar que la no agresión es una regla tacita para la negociación del conflicto en el trabajo?	x		x		x		
5	¿Tu jefe considera que frente a un conflicto lo necesario es buscar resultados favorables?	x		x		x		
6	¿Consideras que se tiene certeza y veracidad cuando resuelve los conflictos en el trabajo?	x		x			x	
7	¿Tu jefe expresa su punto de vista sin herir a los demás. ante un conflicto presentado en el trabajo?	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿El jefe acepta sus errores cuando se equivoca en el trabajo?	x		x		x		
9	¿Tu jefe te enseña a aprender de tus errores en el trabajo?	x		x		x		

10	¿Consideras que el trabajador siempre tiene o cree tener la razón ante un conflicto presentado en el trabajo?	x		x		x		
11	¿Consideras que tu jefe (mediador) no debe obligar a tus compañeros para mediar un conflicto en el trabajo?	x		x		x		
12	¿Consideras necesario que para resolver un conflicto, los involucrados tomen la decisión de optar por un mediador?	x		x		x		
13	¿Consideras que tu jefe (mediador) no debe divulgar lo tratado en el trabajo a fin de no entorpecer la labor mediadora?	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Consideras que tu jefe (mediador) debe desarrollar una comunicación eficaz en el trabajo y dar libertad para aplicar procedimientos apropiados para alcanzar acuerdos eficientes?	x		x		x		
15	¿Consideras que tu jefe (mediador) adopta una medida neutral en la resolución de conflictos en el trabajo, dejando de lado sus preferencias?	x		x		X		
16	¿Consideras que tu jefe (mediador) trata con objetividad e imparcialidad la resolución de conflictos en el trabajo sin tener inclinación por ninguno?	x		x		x		
17	¿Tu jefe es neutral cuando requiere construir acuerdos favorables en la resolución de conflictos en el trabajo?	Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿Consideras que tu jefe al recoger mayor información para la resolución de conflictos en el aula, satisface la mayor cantidad de intereses entre los trabajadores?	x		x		x		

19	¿Tu jefe manifiesta confianza para facilitar una comunicación fluida. la cual permita llegar a un consenso de lo ocurrido ante un conflicto en el trabajo?	x		x		x		
20	¿Consideras que para lograr acuerdos beneficiosos para ambos grupos es necesario que tu jefe cree un clima de confianza y respeto entre los trabajadores?	Si	No	Si	No	Si	No	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [☒]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombre s del juez evaluador:

Núñez Liz Sus

DNI:

.....de.....del 20.....

Especialidad del evaluador:

Psicología

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma
DNI

Base de datos

	comunicación asertiva																			
	Asertividad positiva						La aserción negativa					Asertividad empática			Asertividad progresiva		Asertividad confrontativa			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
encuesta 1	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
encuesta 2	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5
encuesta 3	5	3	4	3	5	2	3	5	3	5	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3
encuesta 4	3	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	5	4	5	3	4	3	3
encuesta 5	4	2	4	3	2	4	3	4	2	4	2	4	2	2	3	5	3	4	3	3
encuesta 6	4	4	3	2	2	4	2	3	3	2	2	4	2	2	3	4	3	3	3	3
encuesta 7	5	4	3	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5
encuesta 8	5	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	3	5	5	4
encuesta 9	3	3	2	3	5	3	3	5	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	5	2
encuesta 10	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	3	5	4	5
encuesta 11	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2
encuesta 12	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2
encuesta 13	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2
encuesta 14	2	2	3	1	2	3	2	1	2	3	1	2	3	2	2	2	1	2	1	3
encuesta 15	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	5	3	4	3	4	4	3
encuesta 16	5	4	4	3	4	3	3	4	3	5	3	3	4	4	4	3	2	4	4	2
encuesta 17	5	3	3	5	2	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
encuesta 18	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	2	4	3	4	2
encuesta 19	5	3	3	4	3	4	3	2	4	5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
encuesta 20	4	3	4	2	5	2	4	2	5	2	4	2	2	4	3	3	4	4	4	5
encuesta 21	5	4	3	3	3	2	5	4	4	3	2	3	2	4	3	4	3	3	3	3
encuesta 22	4	3	3	3	3	3	3	4	5	3	5	3	3	4	2	4	5	5	4	3
encuesta 23	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	4	2	2	4
encuesta 24	5	4	3	3	3	3	4	2	3	5	4	2	4	2	3	4	4	4	2	2
encuesta 25	4	4	4	5	3	3	3	5	2	5	3	5	2	3	3	3	3	3	5	4
encuesta 26	4	3	3	4	2	4	3	3	4	2	4	2	4	2	2	4	2	2	3	2
encuesta 27	4	3	3	2	4	2	4	2	4	3	4	2	4	2	3	4	5	3	3	3
encuesta 28	5	4	3	5	3	3	4	3	5	5	2	3	2	4	3	3	4	5	3	3
encuesta 29	5	2	2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	3	5	5	5	4
encuesta 30	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5
encuesta 31	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5
encuesta 32	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4
encuesta 33	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1
encuesta 34	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
encuesta 35	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2
encuesta 36	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	1	2
encuesta 37	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	2	3	3	3	3	3	4
encuesta 38	2	5	5	5	2	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	3
encuesta 39	2	3	2	5	2	5	2	5	2	5	2	4	2	4	5	2	5	5	5	3
encuesta 40	3	5	3	4	3	2	5	3	4	3	4	3	2	5	4	3	3	4	3	2
encuesta 41	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	2	4	2	4	3	2	3	4
encuesta 42	2	3	2	2	2	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	5	4	3	5	2
encuesta 43	2	2	2	2	3	3	4	3	2	3	4	2	4	3	4	2	3	2	3	3
encuesta 44	5	5	4	4	3	2	4	3	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	3
encuesta 45	3	4	2	2	3	3	2	4	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3	4	3
encuesta 46	4	4	3	5	2	3	2	4	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	4	3
encuesta 47	4	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2
encuesta 48	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	5	5	4	5	2
encuesta 49	4	3	5	3	3	3	5	3	4	5	2	5	4	3	2	3	2	4	3	3
encuesta 50	3	3	4	2	3	4	4	3	2	4	3	2	3	4	5	3	4	3	2	3
encuesta 51	5	3	2	2	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2
encuesta 52	4	5	3	5	3	4	5	3	5	3	3	5	5	5	3	5	4	3	5	2
encuesta 53	4	2	4	3	3	5	3	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4
encuesta 54	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	2
encuesta 55	4	5	5	4	3	5	3	4	4	5	3	4	2	4	2	3	5	3	2	3
encuesta 56	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	3
encuesta 57	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4
encuesta 58	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	3	5	3
encuesta 59	3	5	5	5	3	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3
encuesta 60	3	2	4	2	3	3	5	3	4	3	5	4	5	4	5	3	5	3	5	4
encuesta 61	4	3	4	5	4	4	5	4	2	4	3	5	4	5	4	2	4	3	3	4
encuesta 62	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	2	4	3	4	4	3
encuesta 63	2	3	4	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	3	5	4	2	3	3
encuesta 64	3	5	4	3	3	3	3	3	5	3	5	4	5	4	3	4	3	4	4	5
encuesta 65	3	5	5	5	2	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5
encuesta 66	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	3
encuesta 67	3	5	5	4	3	3	4	3	5	3	5	5	5	5	3	4	5	3	3	5
encuesta 68	3	5	5	4	3	3	5	3	5	5	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3
encuesta 69	3	4	5	5	2	5	4	3	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	3
encuesta 70	4	4	3	4	3	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	3
encuesta 71	4	5	5	5	3	3	4	3	4	3	5	3	4	3	5	3	5	3	5	3
encuesta 72	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	3	3	5
encuesta 73	3	5	5	4	3	3	5	4	3	3	4	4	5	5	4	3	5	3	3	4
encuesta 74	3	5	5	5	3	3	5	3	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	3
encuesta 75	3	4	5	4	3	3	4	3	5	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3
encuesta 76	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3
encuesta 77	3	5	5	5	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4	3	4	3	3	5	5
encuesta 78	5	5	5	4	3	3	5	4	4											

encuesta 101	3	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4
encuesta 102	5	3	4	4	5	3	4	5	2	3	4	3	4	4	4	5	5	5	3	5
encuesta 103	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4
encuesta 104	3	5	5	5	4	2	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4
encuesta 105	4	5	5	5	3	3	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	3	5
encuesta 106	3	5	5	5	3	5	4	3	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4
encuesta 107	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3
encuesta 108	3	3	3	3	3	4	5	4	5	3	3	4	3	4	3	3	2	2	4	2
encuesta 109	5	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3
encuesta 110	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
encuesta 111	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
encuesta 112	5	4	4	5	3	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3
encuesta 113	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4
encuesta 114	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3	3
encuesta 115	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
encuesta 116	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	3
encuesta 117	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4
encuesta 118	3	2	3	3	2	3	4	2	4	2	4	2	3	3	3	2	4	2	3	3
encuesta 119	2	2	4	2	4	4	3	4	2	4	2	3	4	3	2	3	2	2	2	4
encuesta 120	5	2	3	2	3	3	5	4	2	3	5	2	4	4	3	3	4	3	4	3
encuesta 121	4	3	5	2	3	4	3	5	3	3	3	5	3	2	3	3	2	3	2	3
encuesta 122	3	3	5	3	2	3	4	3	5	3	5	3	3	3	3	2	3	3	3	2
encuesta 123	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3
encuesta 124	4	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5
encuesta 125	5	2	3	2	3	4	3	2	4	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2
encuesta 126	5	5	4	3	4	3	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	3	4	4
encuesta 127	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
encuesta 128	2	2	2	2	3	3	5	4	5	3	2	5	5	5	4	5	5	5	5	3
encuesta 129	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2
encuesta 130	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
encuesta 131	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
encuesta 132	2	3	2	2	2	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4
encuesta 133	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4
encuesta 134	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	2	3
encuesta 135	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
encuesta 136	5	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3
encuesta 137	5	5	3	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3
encuesta 138	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	5	3	5	5	4	4	5	3
encuesta 139	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3
encuesta 140	3	3	2	2	2	5	3	4	3	5	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2
encuesta 141	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2
encuesta 142	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2
encuesta 143	5	5	5	4	3	5	3	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4
encuesta 144	3	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	3	5	4	5	2
encuesta 145	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
encuesta 146	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
encuesta 147	4	5	5	4	3	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4
encuesta 148	4	5	5	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
encuesta 149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5
encuesta 150	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3
encuesta 151	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
encuesta 152	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
encuesta 153	2	2	2	2	2	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5
encuesta 154	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
encuesta 155	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2
encuesta 156	2	2	2	2	2	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	3
encuesta 157	3	3	2	3	3	4	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	4	4	3	3
encuesta 158	4	4	2	3	3	3	3	4	2	4	4	3	2	3	3	4	2	2	2	2
encuesta 159	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	2	3	4	2	3	2	2	2	3
encuesta 160	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
encuesta 161	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
encuesta 162	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3
encuesta 163	2	4	4	2	3	4	4	3	4	2	2	4	2	2	3	4	4	2	2	2
encuesta 164	4	3	2	3	2	5	4	4	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	2	2
encuesta 165	5	3	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	3	4	4	3
encuesta 166	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2
encuesta 167	3	3	3	2	2	5	4	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3
encuesta 168	2	3	2	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3
encuesta 169	5	5	5	4	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2
encuesta 170	4	3	3	3	3	5	4	3	5	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
encuesta 171	3	2	3	2	3	3	4	4	4	5	4	3	3	5	2	3	3	3	3	3
encuesta 172	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3
encuesta 173	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	1
encuesta 174	5	3	3	3	3	5	3	4	3	3	4	5	2	4	4	3	3	3	3	3

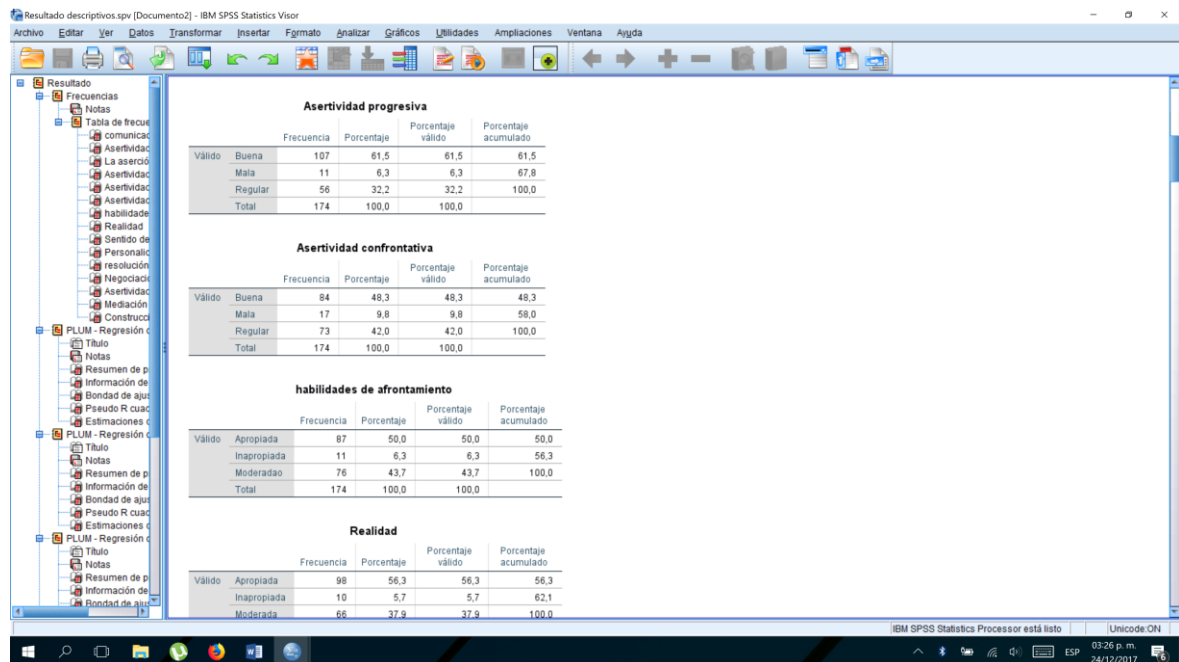
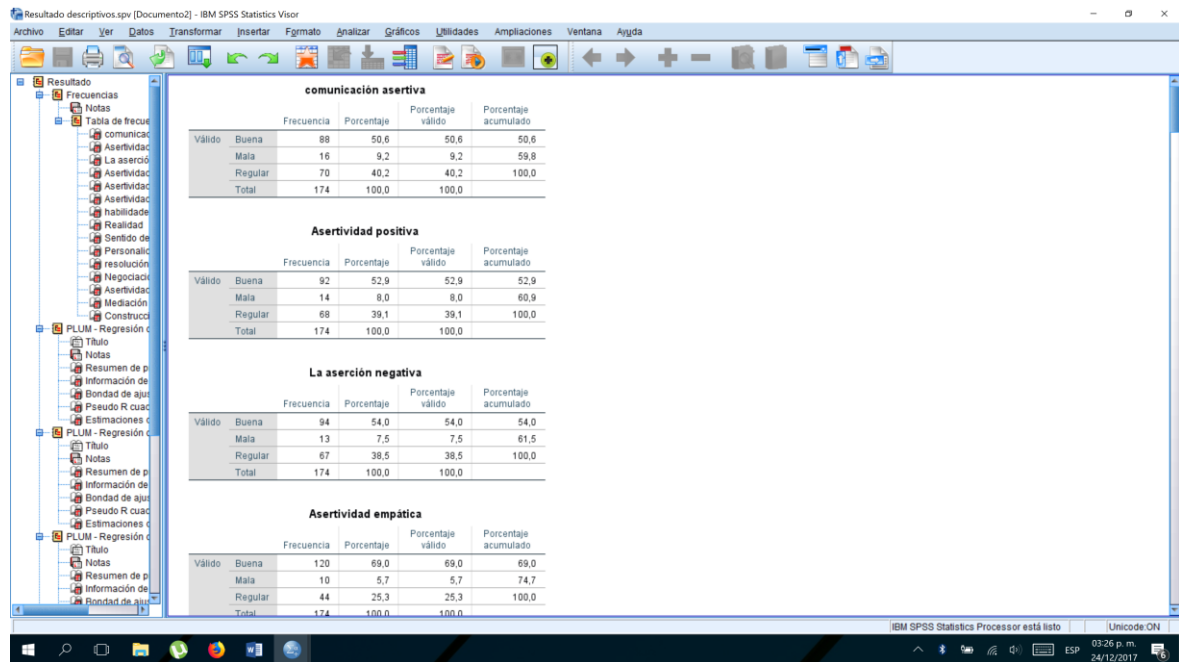
	comunicación asertiva																							
	Realidad												Sentido de vida					Personalidad						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
encuesta 1	4	4	3	2	5	5	5	2	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	3
encuesta 2	5	2	3	2	3	2	5	2	5	2	5	2	5	2	4	2	4	5	2	5	5	5	5	3
encuesta 3	4	3	2	3	5	3	4	3	2	5	3	4	3	4	3	2	5	4	3	3	4	3	2	
encuesta 4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	2	4	2	4	3	2	3	4	
encuesta 5	2	3	2	2	3	2	2	2	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	5	4	3	5	2	
encuesta 6	4	2	3	2	2	2	2	3	3	4	3	2	3	4	2	4	3	4	2	3	2	3	3	
encuesta 7	5	5	3	5	5	4	4	3	2	4	3	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	3	
encuesta 8	2	2	4	3	4	2	2	3	3	2	4	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3	4	3	
encuesta 9	2	4	4	4	4	3	5	2	3	2	4	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	4	3	
encuesta 10	3	4	3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	
encuesta 11	4	3	5	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	5	5	4	5	2	
encuesta 12	5	2	4	4	3	5	3	3	3	5	3	4	5	2	5	4	3	2	3	2	4	3	3	
encuesta 13	3	5	2	3	3	4	2	3	4	4	3	2	4	3	2	3	4	5	3	4	3	2	3	
encuesta 14	4	3	3	5	3	2	2	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	
encuesta 15	5	3	3	4	5	3	5	3	4	5	3	5	3	3	5	5	3	5	4	3	5	2		
encuesta 16	3	5	3	4	2	4	3	3	5	3	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	
encuesta 17	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	2	
encuesta 18	4	5	4	4	5	5	4	3	5	3	4	4	5	3	4	2	4	2	3	5	3	2	3	
encuesta 19	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	3	
encuesta 20	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	
encuesta 21	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	3	5	3	
encuesta 22	3	5	3	3	5	5	5	3	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	
encuesta 23	3	4	4	3	2	4	2	3	3	5	3	4	3	5	4	5	4	5	3	5	3	5	4	
encuesta 24	4	5	3	4	3	4	5	4	5	4	2	4	3	5	4	5	4	5	4	2	4	3	3	4
encuesta 25	3	5	4	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	2	4	3	4	4	3	
encuesta 26	2	3	3	2	3	4	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	3	5	4	2	3	3	
encuesta 27	4	3	5	3	5	4	3	3	3	3	3	5	3	5	4	5	4	3	4	3	4	4	5	
encuesta 28	3	5	3	3	5	5	5	2	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	
encuesta 29	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	3	
encuesta 30	5	5	5	3	5	4	3	3	4	3	5	3	5	3	5	5	5	3	4	5	3	3	5	
encuesta 31	5	5	3	3	5	5	4	3	3	5	3	5	5	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	
encuesta 32	5	4	4	3	4	5	5	2	5	4	3	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	3	
encuesta 33	5	5	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	3	
encuesta 34	5	5	3	4	5	5	5	3	3	4	3	4	3	5	3	4	3	5	3	5	3	5	3	
encuesta 35	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	3	3	5	
encuesta 36	5	4	3	3	5	5	4	3	3	5	4	3	3	4	4	5	5	4	3	5	3	3	4	
encuesta 37	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	3	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	3	
encuesta 38	5	5	3	3	4	5	4	3	3	4	3	5	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	
encuesta 39	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	
encuesta 40	5	5	3	3	5	5	5	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	3	3	5	
encuesta 41	4	5	3	5	5	5	4	3	3	5	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	
encuesta 42	5	5	5	5	4	5	4	3	3	4	3	5	4	3	5	5	5	3	4	4	5	5	3	
encuesta 43	3	2	4	3	2	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	3	2	3	
encuesta 44	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	5	4	4	4	3	4	5	5	3	
encuesta 45	3	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	3	4	2	4	2	4	3	3	2	3	
encuesta 46	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	5	3	2	4	3	4	3	3	2	5	3	
encuesta 47	3	3	4	4	3	2	3	3	5	3	3	2	3	3	2	3	3	3	5	3	2	3	3	
encuesta 48	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	2	3	5	2	4	4	3	3	5	4	3	4	
encuesta 49	3	2	4	3	4	2	3	2	3	2	3	4	2	4	3	2	3	2	2	3	2	4	3	
encuesta 50	4	2	3	3	2	3	2	3	3	5	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	
encuesta 51	5	5	3	3	5	5	5	4	3	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	
encuesta 52	5	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	3	4	5	5	
encuesta 53	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	
encuesta 54	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	
encuesta 55	3	3	4	5	4	5	5	5	3	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	
encuesta 56	5	5	2	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	3	5	4	5	4	3	
encuesta 57	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	3	
encuesta 58	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	
encuesta 59	5	5	3	3	5	5	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	3	
encuesta 60	2	4	5	4	2	5	3	5	3	2	4	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	2	
encuesta 61	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	3	5	5	4	5	3	5	4	3	5	4	2	
encuesta 62	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
encuesta 63	4	3	5	3	3	4	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	
encuesta 64	5	2	2	3	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	
encuesta 65	5	5	5	5	3	4	4	5	3	4	5	2	3	4	3	4	4	4	5	5	5	3	5	
encuesta 66	5	3	3	4																				

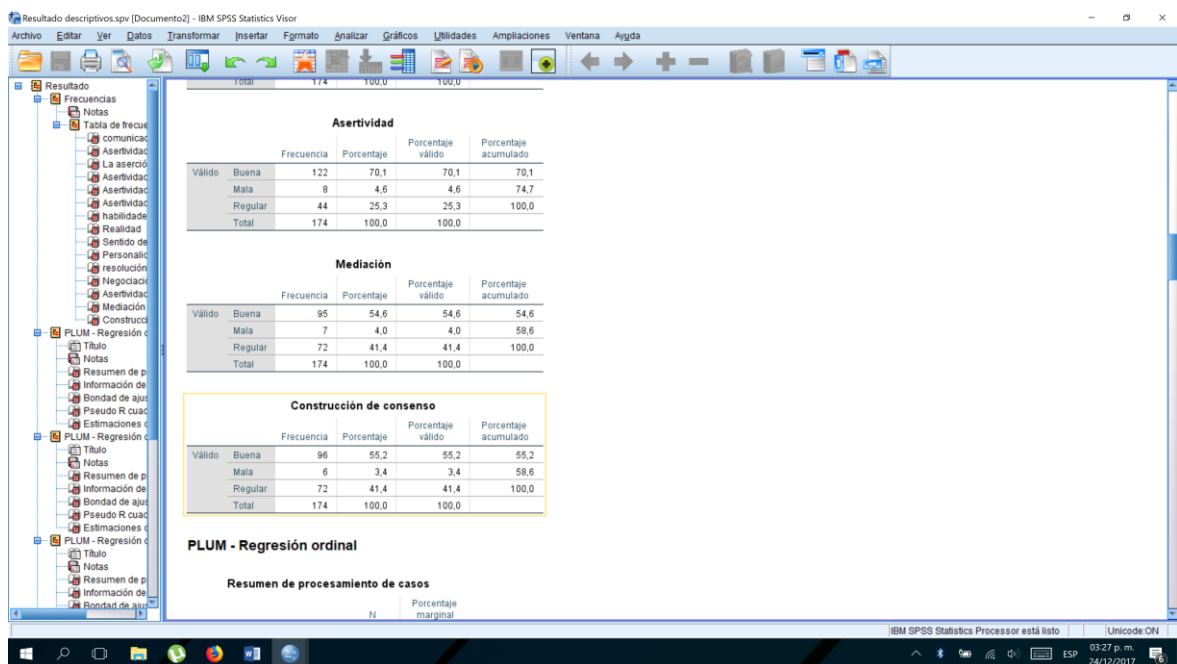
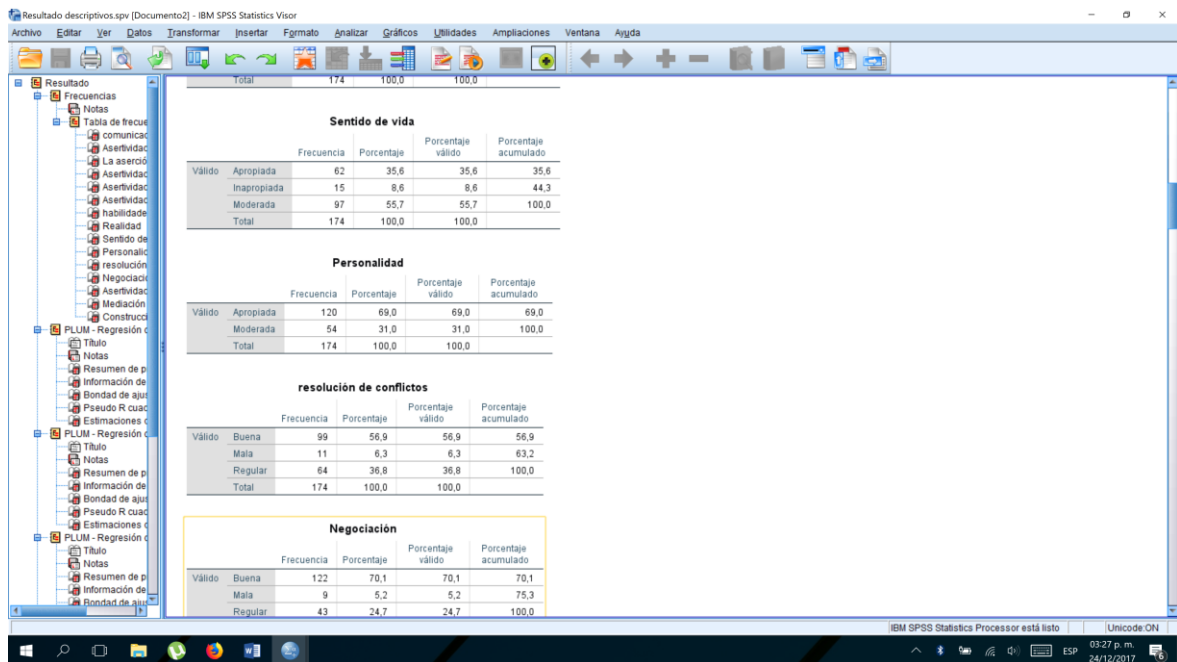
encuesta 101	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	5	3	5	5	4	4	5	3
encuesta 102	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3
encuesta 103	3	3	3	3	3	2	2	2	5	3	4	3	5	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2
encuesta 104	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2
encuesta 105	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2
encuesta 106	5	4	4	5	5	5	4	3	5	3	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4
encuesta 107	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	3	5	4	5	2
encuesta 108	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
encuesta 109	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
encuesta 110	4	5	5	4	5	5	4	3	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4
encuesta 111	5	4	4	4	5	5	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
encuesta 112	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5
encuesta 113	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	3	3
encuesta 114	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
encuesta 115	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
encuesta 116	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5
encuesta 117	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
encuesta 118	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2
encuesta 119	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	3
encuesta 120	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	4	4	3	3
encuesta 121	4	4	5	4	4	2	3	3	3	3	4	2	4	4	3	2	3	3	4	2	2	2	2
encuesta 122	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	2	3	4	2	3	2	2	3	3
encuesta 123	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
encuesta 124	5	4	5	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
encuesta 125	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3
encuesta 126	2	3	4	2	4	4	2	3	4	4	3	4	2	2	4	2	2	3	4	4	2	2	2
encuesta 127	4	3	3	4	3	2	3	2	5	4	4	4	5	3	5	5	3	3	3	3	3	2	2
encuesta 128	5	5	5	5	3	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	3	4	4	3
encuesta 129	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2
encuesta 130	4	3	3	3	3	3	2	2	5	4	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3
encuesta 131	3	3	5	2	3	2	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3
encuesta 132	5	4	4	5	5	5	4	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2
encuesta 133	2	3	3	4	3	3	3	3	5	4	3	5	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
encuesta 134	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	5	4	3	3	5	2	3	3	3	3	3
encuesta 135	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3
encuesta 136	3	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	1
encuesta 137	3	4	3	5	3	3	3	3	5	3	4	3	3	4	5	2	4	4	3	3	3	3	3
encuesta 138	4	3	5	2	3	3	3	3	4	5	4	3	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3
encuesta 139	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	5	5	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3
encuesta 140	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2	3	4	2	2
encuesta 141	4	2	4	2	3	4	2	2	4	4	3	3	2	2	2	4	4	2	4	3	2	2	3
encuesta 142	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
encuesta 143	5	3	5	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
encuesta 144	4	4	5	2	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	2	2	3	2	4	2	4	3	2
encuesta 145	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	2	5	3	4	4	4	2	4	3	3	2	3	3
encuesta 146	3	4	2	4	2	4	2	4	3	4	2	3	4	2	3	4	3	3	3	3	2	3	2
encuesta 147	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	5	3	3	3	3	5	3	2	3	3	2	3
encuesta 148	5	3	3	5	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	5	3	4	4	3	2	4	3
encuesta 149	5	4	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3
encuesta 150	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	3	5	4
encuesta 151	4	4	3	5	3	4	4	3	4	5	3	5	4	4	3	4	3	3	3	2	2	4	3
encuesta 152	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4
encuesta 153	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4
encuesta 154	5	5	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	3
encuesta 155	3	4	5	4	3	4	3	3	4	5	2	5	3	4	3	2	4	3	4	3	3	2	3
encuesta 156	5	4	3	5	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3
encuesta 157	4	2	2	3	2	2	4	3	3	4	2	2	4	4	3	3	3	4	2	2	2	4	2
encuesta 158	3	3	5	4	4	3	4	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	5	3	2	3
encuesta 159	5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	5	2	3	5	2	3	3	3	3	3	2	3	3
encuesta 160	4	3	5	4	3	3	3	4	3	2	3	4	2	2	3	4	2	4	2	3	2	2	3
encuesta 161	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	5	5	4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	4
encuesta 162	5	5	4	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	2
encuesta 163	3	5	5	5	4	4	5	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3
encuesta 164	3	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2
encuesta 165	5	5	5	3	4	5	5	3	4	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3
encuesta 166	3	4	3	4	5	5	5	3	4	4	3	3	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	2
encuesta 167	3	5	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
encuesta 168	4	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	2	4	2	4	3	5	3	5	2	4
encuesta 169	2	1	2	2	3	1	2	3	1	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2
encuesta 170	2	2	1	1	1	2	3	1	2	3	2	2	2	3	3	2	4	2	3	2	2	2	3
encuesta 171	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	3
encuesta 172	5	3	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	3	3
encuesta 173	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	4	3	5	5	4	5	3	5	5	5	3	5	4
encuesta 174	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	2	5	5	5	5	4	5	3	2	5	5	4

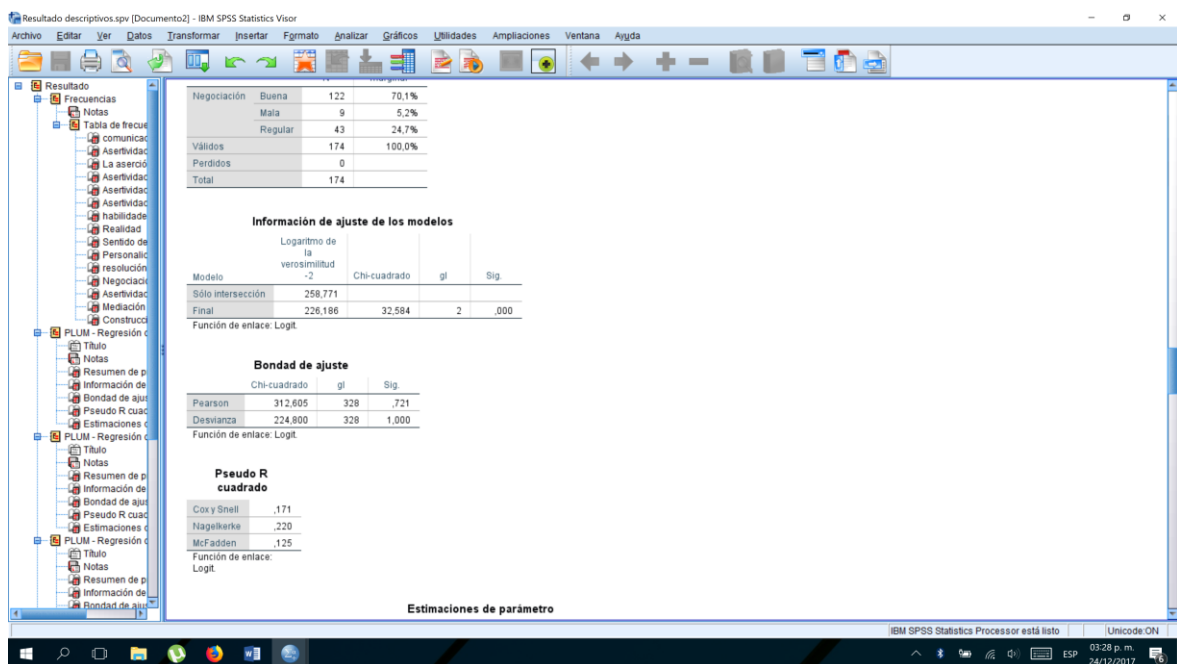
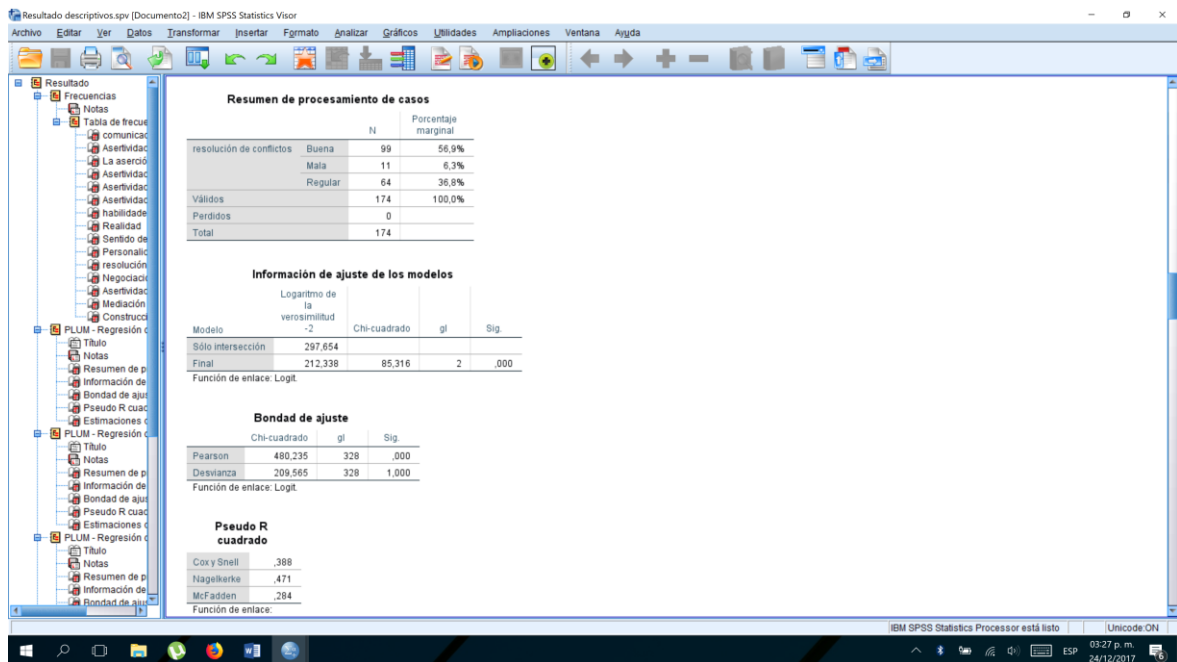
	resolución de conflictos																			
	Negociación			Asertividad					Mediación						Construcción de consenso					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
encuesta 1	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	2	5	5	5	2	5	5	4	4	5
encuesta 2	3	3	2	3	5	2	2	5	2	3	2	3	2	5	2	5	2	5	2	5
encuesta 3	5	2	5	3	4	5	3	4	3	2	3	5	3	4	3	2	5	3	4	3
encuesta 4	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3
encuesta 5	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	4	3	3	2
encuesta 6	3	3	4	2	3	4	3	4	2	3	2	2	2	2	3	3	4	3	2	3
encuesta 7	5	4	4	5	5	2	3	5	5	3	5	5	4	4	3	2	4	3	5	5
encuesta 8	3	2	3	2	2	4	3	2	2	4	3	5	4	2	2	3	2	4	3	4
encuesta 9	3	4	4	3	2	4	3	2	4	4	4	4	3	5	2	3	2	4	3	3
encuesta 10	4	2	2	3	3	2	2	3	4	3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	2
encuesta 11	3	4	2	5	3	4	5	4	3	5	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3
encuesta 12	3	3	4	5	3	5	4	5	2	4	4	3	5	3	3	3	5	3	4	5
encuesta 13	4	4	3	3	2	4	4	3	5	2	3	3	4	2	3	4	4	3	2	4
encuesta 14	4	4	3	3	3	5	3	4	3	3	5	3	2	2	3	4	3	2	4	3
encuesta 15	4	2	3	3	2	3	4	5	3	3	4	5	3	5	3	4	5	3	5	3
encuesta 16	5	3	4	5	3	5	2	3	5	3	4	2	4	3	3	5	3	5	4	5
encuesta 17	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	
encuesta 18	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	3	5	3	4	4	5
encuesta 19	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4
encuesta 20	4	3	3	5	3	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3
encuesta 21	5	3	3	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5
encuesta 22	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	5	5	3	3	5	3	5	3
encuesta 23	3	3	4	3	3	4	5	3	4	4	3	2	4	2	3	3	5	3	4	3
encuesta 24	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	3	4	5	4	4	5	4	2	4
encuesta 25	4	5	4	4	4	3	2	3	5	4	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3
encuesta 26	4	3	4	5	5	3	4	2	3	3	2	3	4	3	3	5	3	3	4	3
encuesta 27	5	3	3	5	4	3	4	4	3	5	3	5	4	3	3	3	3	3	5	3
encuesta 28	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	5	5	2	3	5	3	5	3
encuesta 29	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4
encuesta 30	5	3	3	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	4	3	3	4	3	5	3
encuesta 31	5	3	3	5	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	3	3	5	3	5	5
encuesta 32	4	3	5	5	4	3	4	5	4	4	3	4	5	5	2	5	4	3	5	5
encuesta 33	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	4
encuesta 34	5	3	3	5	4	3	5	5	5	3	4	5	5	5	3	3	4	3	4	3
encuesta 35	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5
encuesta 36	3	3	3	5	5	3	4	5	4	3	3	5	5	4	3	3	5	4	3	3
encuesta 37	5	3	3	5	5	3	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	3	4	4
encuesta 38	5	3	3	5	4	3	5	5	5	3	3	4	5	4	3	3	4	3	5	3
encuesta 39	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3
encuesta 40	5	3	3	5	4	3	5	5	5	3	3	5	5	5	3	3	4	3	3	3
encuesta 41	4	3	3	4	4	3	5	4	5	3	5	5	5	4	3	3	5	4	4	3
encuesta 42	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	3	3	4	3	5	4	
encuesta 43	5	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	2	3	4	3	5	4	4	3	4
encuesta 44	3	3	3	4	5	4	3	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4
encuesta 45	3	3	2	4	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3
encuesta 46	4	3	3	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	5
encuesta 47	5	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	5	3	3	2	3
encuesta 48	5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4	2	3
encuesta 49	3	3	2	4	3	4	3	3	2	4	3	4	2	3	2	3	2	3	4	2
encuesta 50	4	4	2	2	3	3	2	4	2	3	3	2	3	2	3	3	5	4	3	3
encuesta 51	5	2	3	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	5	4	5	3
encuesta 52	5	4	3	5	5	3	5	5	5	3	3	3	5	4	3	3	4	4	4	5
encuesta 53	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	3	4
encuesta 54	4	4	3	5	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
encuesta 55	3	4	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	5	5	5	3	5	3	4	4
encuesta 56	5	2	3	5	5	3	5	5	5	2	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
encuesta 57	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4
encuesta 58	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5
encuesta 59	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	4	4	3	3	5
encuesta 60	4	3	3	4	3	4	3	2	4	5	4	2	5	3	5	3	2	4	4	3
encuesta 61	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	3	5
encuesta 62	4	4	5	3	5	3	5	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4
encuesta 63	4	4	3	5	4	5	5	4	3	5	3	3	4	5	5	3	4	3	4	5
encuesta 64	5	5	3	5	5	3	5	5	2	2	3	5	5	5	3	4	3	4	4	4
encuesta 65	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	3	4	5	2	3
encuesta 66	5	3	4	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3
encuesta 67	5	3	2	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	4	2	5	4	4	5
encuesta 68	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	5
encuesta 69	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	3	5	4	3	5	4
encuesta 70	5	4	3	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4
encuesta 71	5	4	5	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	3
encuesta 72	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	3	3	4	4	5	4
encuesta 73	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
encuesta 74	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4
encuesta 75	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3	5	5
encuesta 76	5	3	3	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4
encuesta 77	4	3	4	5	4															

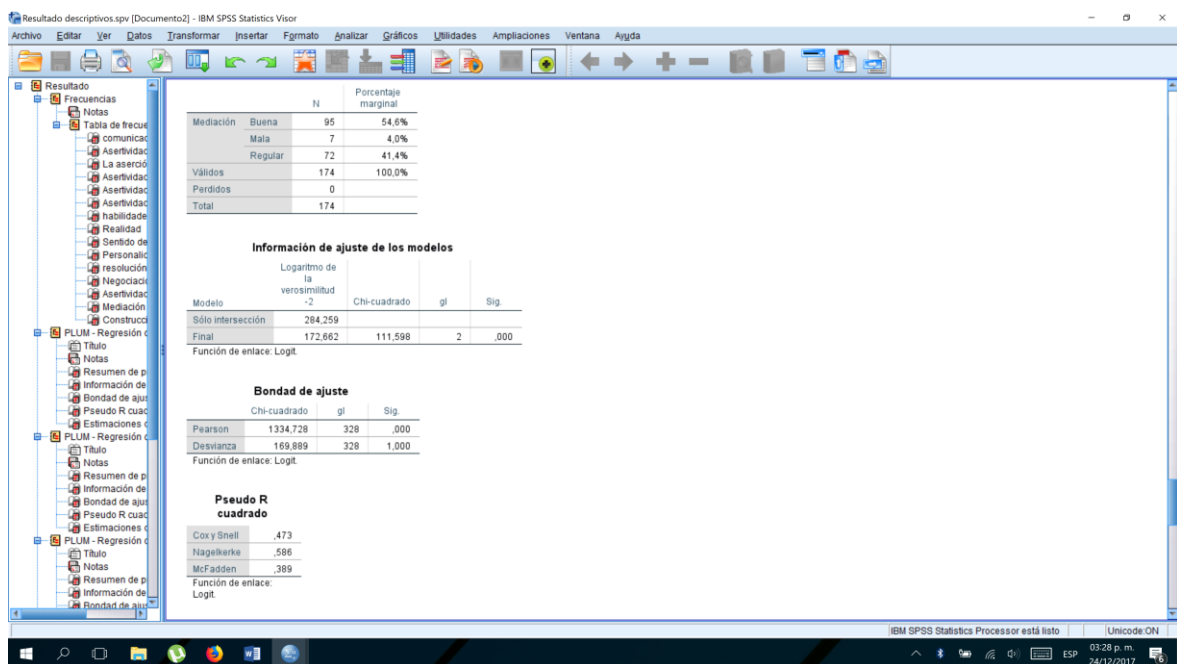
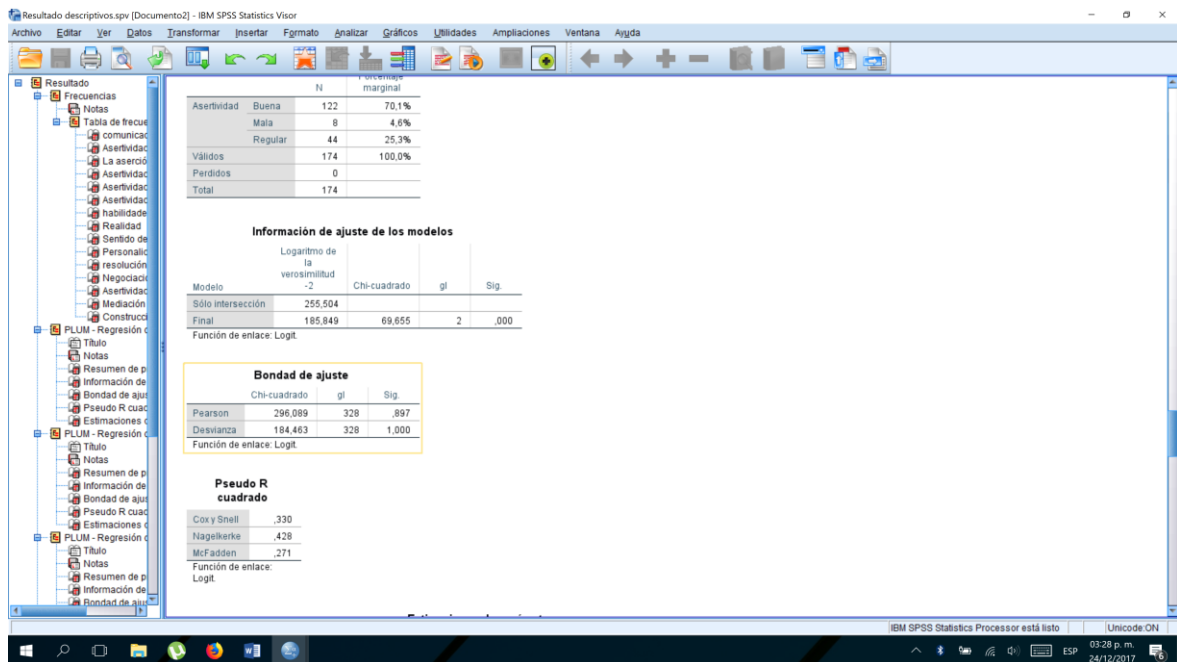
encuesta 101	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4
encuesta 102	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5
encuesta 103	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	5	3	4	3	5
encuesta 104	5	4	5	3	3	4	4	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2
encuesta 105	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
encuesta 106	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	3	4	5	3
encuesta 107	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	3	3
encuesta 108	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4
encuesta 109	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5
encuesta 110	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	3	5	5	4	5
encuesta 111	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	3	5	5	4
encuesta 112	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuesta 113	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3
encuesta 114	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
encuesta 115	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
encuesta 116	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	4	4	5
encuesta 117	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
encuesta 118	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
encuesta 119	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	5	4
encuesta 120	5	4	4	4	4	3	5	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	2
encuesta 121	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	2	3	3	3	3	4	2	4
encuesta 122	4	4	5	5	5	5	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2
encuesta 123	5	4	4	4	3	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2
encuesta 124	2	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3
encuesta 125	5	4	3	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
encuesta 126	4	3	4	4	2	2	2	2	3	4	2	4	4	2	3	4	4	3	4	2
encuesta 127	5	4	3	3	5	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	5	4	4	4	5
encuesta 128	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	4	5	5	5	4	4
encuesta 129	3	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
encuesta 130	4	5	4	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	2	2	5	4	5	3	3
encuesta 131	4	3	3	4	5	3	4	3	3	5	2	3	2	3	3	3	3	5	5	5
encuesta 132	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	2	2	2	2
encuesta 133	5	2	3	4	5	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	5	4	3	5	2
encuesta 134	4	3	3	5	5	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	5
encuesta 135	5	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3
encuesta 136	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2
encuesta 137	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	5	3	3	3	3	5	3	4	3	3
encuesta 138	4	4	5	2	3	3	3	4	3	3	5	2	3	3	3	3	4	5	4	3
encuesta 139	5	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	5	5	3
encuesta 140	5	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	3	2	3
encuesta 141	4	3	2	2	4	3	4	4	2	4	2	3	4	2	2	4	4	3	3	2
encuesta 142	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2
encuesta 143	4	3	3	4	4	3	4	5	3	5	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3
encuesta 144	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	2	4	3	4	4	4	3	4	2	3
encuesta 145	4	3	4	5	4	3	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	2	5	3
encuesta 146	3	3	4	2	2	4	2	3	4	2	4	2	4	2	4	3	4	2	3	2
encuesta 147	5	4	4	2	2	2	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	5	3
encuesta 148	5	3	3	4	4	3	4	5	3	3	5	3	3	3	3	4	3	5	3	3
encuesta 149	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	4
encuesta 150	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
encuesta 151	5	4	3	3	3	4	3	4	4	3	5	3	4	4	3	4	5	3	5	4
encuesta 152	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5
encuesta 153	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5
encuesta 154	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	4
encuesta 155	5	3	3	4	2	4	2	3	4	5	4	3	4	3	3	4	5	2	5	3
encuesta 156	4	3	3	3	4	4	3	5	4	3	5	3	4	2	3	4	3	3	3	4
encuesta 157	4	4	3	2	2	3	4	4	2	2	3	2	2	4	3	3	4	2	2	4
encuesta 158	5	2	2	4	3	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	3	5	3	3	4
encuesta 159	5	2	4	3	2	2	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	5	2	3
encuesta 160	4	4	4	3	3	3	5	4	3	5	4	3	3	3	4	3	2	3	4	2
encuesta 161	4	3	4	4	5	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	5	5	4
encuesta 162	5	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5
encuesta 163	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	4	5	3	3	4	5	5	5
encuesta 164	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4
encuesta 165	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	4	3	4	3	5
encuesta 166	5	5	4	4	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	3	4	4	3	3	5
encuesta 167	5	2	4	4	4	3	3	3	5	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
encuesta 168	4	3	5	3	3	5	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3
encuesta 169	2	3	1	2	3	2	1	2	1	2	2	3	1	2	3	1	2	3	2	1
encuesta 170	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	1	2	3	2	2	2
encuesta 171	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
encuesta 172	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5
encuesta 173	5	5	4	3	5	5	4	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	4	3	5
encuesta 174	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	2	5

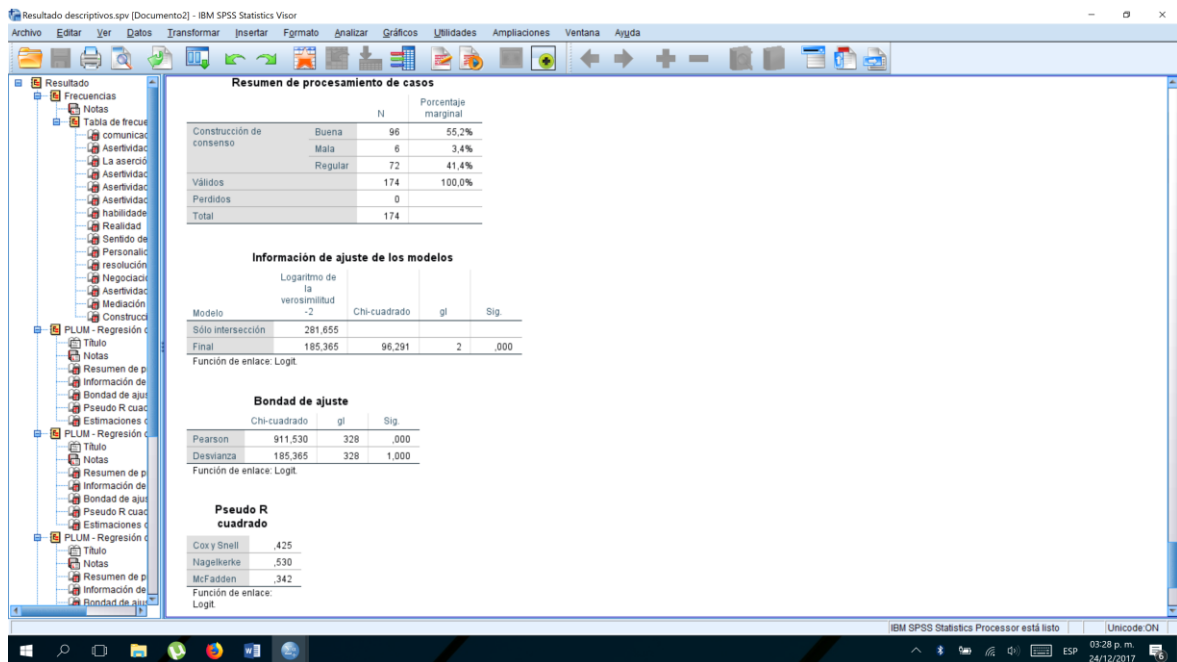
Otras evidencias











La comunicación asertiva y el afrontamiento en la resolución de conflictos en los trabajadores

Assertive communication and coping in conflict resolution in workers

Autor: Heberth Santiago Almora Salazar

Filiación institucional

Correo (institucional o personal)

Resumen

El objetivo de investigación fue demostrar que la comunicación asertiva y el afrontamiento influyen en la resolución de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017. El método de estudio fue hipotético deductivo, con diseño no experimental, transversal. La población estuvo constituida por los trabajadores de la DRE Callao 2017. El muestreo fue no probabilístico de carácter censal. Se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, tipo Escala de Likert. En la confiabilidad de los instrumentos se usó Alpha de Cronbach. Las encuestas nos permitieron demostrar que la comunicación asertiva y el afrontamiento influyen en la resolución de conflictos en los trabajadores. Concluyéndose que la demostrar que la comunicación asertiva y el afrontamiento influyen en la resolución de conflictos en los trabajadores, El R2 de Nagelkerke comprobó la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente de 47,1%.

Palabras Claves: comunicación asertiva - afrontamiento - resolución de conflictos

Abstract

The aim of Research Was To demonstrate that assertive communication and coping influence conflict resolution in the workers of the DRE Callao 2017. The Method Of I am a student Was Hypothetically deductive, with non-experimental, transverse design. The population was constituted by the workers of the DRE Callao 2017. EL Sampling Was Non-probabilistic census character. Is It used the survey technique and its instrument the questionnaire, type scale of Likert. In The reliability of the instruments Alpha of Cronbach was used. The surveys allowed us to demonstrate that assertive communication and coping influence conflict resolution and workers. Concluding to demonstrate that assertive communication and coping influence conflict resolution and workers, ENagelkerke comprob L R26 The predictive efficacy of the probability of occurrence of the categories of the dependent variable of 47.1%.

Palabras Claves: comunicación asertiva - afrontamiento - resolución de conflictos

Introducción.

Comunicación asertiva

Peña (2009) afirmó que: es importante señalar, que la comunicación asertiva es una herramienta que favorece al profesional de la docencia en su rol laboral. Igualmente, el docente manejando su dinámica comunicativa a través de la asertividad le permitirá a nivel personal y profesional funcionar conductualmente de forma operativa, de manera libre para manifestarse mediante palabras y actos adecuados con sus semejantes, con metas y prioridades que le lleven a la autorrealización, es decir, que se haga siempre valer y respetar sin violar los derechos de los demás (p. 54).

Walter Riso (como se citó en Aguilarte et al.), describe la conducta asertiva como aquella conducta que permite a la persona expresar adecuadamente (sin medir distorsiones cognitivas o ansiedad y combinando los componentes verbales y no verbales de la manera más efectiva posible) oposición (decir no, expresar en general sentimientos negativos) y afecto (dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general) de acuerdo a sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta (2010, p. 111).

Dimensiones de comunicación asertiva.

Aguilarte, Calcurián, y Ramírez, (2010) consideran las siguientes:

Dimensión asertividad positiva, “consiste en expresar auténtico afecto y aprecio por otras personas. La asertividad positiva supone que uno se mantiene atento a lo bueno y valioso que hay en los demás y, habiéndose dado cuenta de ello, la persona asertiva está dispuesta a

reconocer generosamente eso bueno y valioso y a comunicarlo de manera verbal o no-verbal” (p. 113).

Dimensión aserción negativa, “Consiste en expresar nuestro acuerdo con la crítica recibida haciendo ver la propia voluntad de corregir y demostrando así que no hay que darle a nuestra acción más importancia de la debida. Con ello reducimos la agresividad de nuestros críticos y fortalecemos nuestra autoestima, aceptando nuestras cualidades negativas”. (p. 114).

Dimensión asertividad empática, “La asertividad empática permite entender, comprender y actuar por las necesidades del interlocutor, consiguiendo a la vez que seamos entendidos y comprendidos” (p. 114).

Dimensión asertividad progresiva, “Si el otro no responde satisfactoriamente a la asertividad empática y continúa violando nuestros derechos, uno insiste con mayor firmeza y sin agresividad. Además, es posible utilizar esta técnica asertiva para situar tus preferencias en un entorno proclive a ser aceptado” (p. 115).

Dimensión asertividad confrontativa, La comunicación asertivo confrontativa resulta útil cuando percibimos una aparente contradicción entre las palabras y los hechos de nuestro interlocutor. Entonces se describe lo que el otro dijo que haría y lo que realmente hizo; luego se expresa claramente lo que uno desea. Con serenidad en la voz y en las palabras, sin tono de acusación o de condena, hay que limitarse a indagar, a preguntar, y luego expresarse directamente un deseo legítimo. (p. 115).

Afrontamiento

De acuerdo a Fernández (2009) el afrontamiento es:

...(Lazarus y Folkman, 1984) es un conjunto de respuestas emocionales, cognitivas y conductuales que se definen como modos de afrontamiento que median la experiencia de estrés y que tienen como finalidad reducir la respuesta fisiológica y emocional del mismo. Es un conjunto de acciones encubiertas o manifiestas que el sujeto pone en marcha para contrarrestar los efectos de las situaciones que valora como amenazantes y mediante las cuales trata de restablecer el equilibrio roto en la transacción persona-ambiente. Son los esfuerzos, tanto cognitivos como conductuales, que hace el individuo para hacer frente al estrés. (p. 41)

Vásquez, Crespo y Ring (2003), indican que el afrontamiento se refiere a la serie de pensamientos y acciones que capacitan a las personas para manejar situaciones difíciles, por lo tanto, consiste en un proceso de esfuerzos que se dirigen a manejar de la mejor manera posible, ya sea reduciendo, minimizando, tolerando o controlando, las demandas internas y ambientales.

Dimensiones

Montoya (2003) define tres escalas para trabajar las habilidades de afrontamiento:

Dimensión realidad, sirve como base a todas las acciones, interacciones y expectativas (es decir, la rutina diaria, conversaciones con otros, forma de reaccionar a las cosas, proyectos, ilusiones, etc.) puede verse deshecha en mayor o menor medida según lo que esa persona participara en ella. Si se logra clarificar lo que queda de cada uno de sus componentes, se deben utilizar éstos como elementos para su reconstrucción. Esta tarea puede hacerse de forma solitaria, con la ayuda de un terapeuta o, más apropiadamente, con el apoyo de familiares.

Dimensión sentido de vida, “sirve como base a la relación diaria con otros y con el mundo, y a los propósitos del presente y planes para el futuro, puede también quedar hecho pedazos en mayor o menor medida según lo que el fallecido participase de él”.

Dimensión personalidad, sentido de coherencia que depende de muchas variables, cuando se vive durante muchos años con una persona se llega a tal grado de intimidad que uno puede no saber que es realmente propio y que pertenecía al otro, creándose cierta confusión entre las personalidades. Si se logra clarificar lo que pertenece a cada ser, en cada uno de los elementos que le componen, se podrá utilizar como base para la reconstrucción.

Realidad problemática

El tema del conflicto constituye una preocupación central para quienes ocupan cargos de conducción ya que los conflictos inciden en forma determinante en la conducta de los miembros de las organizaciones y en el grado de eficacia institucional. Por eso se debe pensar qué hacer con los conflictos, sabiendo que son propios de la vida personal, grupal e institucional. No se puede negar ni ignorar porque en cualquier momento sale a luz.

En esta realidad, se encuentra inmerso el los trabajadores de la DRE Callao, quienes han manifestado conductas no operativas en cuanto a la comunicación asertiva para el logro de la resolución de conflictos, causadas por limitadas habilidades de comunicación, donde se observan entre otros lo siguiente: incoherencias, ideas vagas, gestos, emociones incontroladas, expresiones ambiguas, falta de comunicación entre ellos; estos hechos se han podido apreciar en reuniones personales, consejos directivos, siendo reportados sin soluciones eficaces.

A partir de esto nos preguntamos ¿Cómo la comunicación asertiva y el afrontamiento influyen en la resolución de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017?

Sánchez y Chávez (2011) en la investigación “mediación educativa como estrategia para la resolución de conflictos en el aula”, tuvo como objetivo mejorar la comunicación y disminuir los conflictos, en el ámbito educacional, de manera especial en los docentes universitarios donde se requiere un medio alternativo para resolver divergencias como lo es la mediación. Investigación de campo, descriptiva, la población conformada por 45 docentes de la institución, se aplicó la técnica de la encuesta a través del instrumento tipo cuestionario. Los resultados evidenciaron la necesidad de realizar un taller de capacitación sobre mediación educativa orientada a los docentes del Decanato de Ciencias Veterinarias que conlleven a afianzar a través del trabajo en equipo, esfuerzos académicos que se requieran para mejorar la resolución de conflicto en el aula.

Aguilarte, Calcurián, y Ramírez (2010), en su tesis “la comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes”, su objetivo fue proponer un módulo instruccional sobre la comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales entre docentes y alumnos de 6to grado del Subsistema Primaria en la U.E. "José Antonio Anzoátegui". La población fueron 6 docentes y 180 alumnos de 6to. grado del Subsistema de Educación Primaria. Investigación de campo, de tipo etnográfico. Asimismo, se indagó la receptividad del personal para poner en práctica algunas estrategias basadas en los principios de la comunicación asertiva.

Justificación.

En el ámbito metodológico, la puesta en escena de los resultados del estudio puede ayudar de modo significativo a generar conocimientos y mejorar actitudes en las instituciones. Teóricamente se plantea, busca analizar y mejorar la gestión del talento humano para la resolución de conflictos.

El objetivo de la investigación fue “demostrar que la comunicación asertiva y el afrontamiento influyen en la resolución de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017”.

Diseño de estudio.

No experimental, de corte transversal, puesto que no existió manipulación de variables, observándose de manera natural los hechos o fenómenos, es decir tal y como se dan en su contexto natural. Estos diseños describen las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables, con la finalidad de estudiar y analizar el grado de relación entre las variables en un hecho que se da en una realidad. (Epiquién y Diestra 2013, p. 48).

Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. Transversal: cuando estudia las variables simultáneamente en un determinado momento, haciendo corte en el tiempo. (Epiquién y Diestra 2013, p. 27).

Además, es un tipo de investigación es básico. De acuerdo a Tamayo (2010, p. 8), quién afirmó:

Recibe igualmente el nombre de investigación pura, teórica o dogmática, porque parte de un planteamiento de marco teórico y permanece en él; su finalidad es formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, teniendo presente de no contrastarlos con ningún aspecto referido práctico

Asimismo, al respecto, Hernández, Fernández, Baptista (2014) indicó que está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata.

Nivel explicativo: Por su carácter es de tipo explicativo, porque está dirigida a describir el fenómeno investigado y determinar las causas que originan un fenómeno. Al respecto, Hernández, Fernández, Baptista (2014) sostiene que, buscan explicar las causas, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Muestreo.

El marco poblacional está constituido por 174 trabajadores de la DRE Callao.

Sujetos.

Para determinar la muestra se consideró realizar un censo.

Instrumentos.

Instrumento 1	: Ficha técnica
Denominación	: comunicación asertiva
Objetivo	: evaluar la comunicación asertiva organizacional
Administración	: grupal y/o individual
Tiempo	: 30 minutos
Estructura	: 28 ítems
Nivel de medición	: escala politómica
Instrumento 2	: Ficha técnica.

Denominación : habilidades de afrontamiento
Origen : Montoya (2008)
Adaptación : Adaptado por el investigador
Objetivo : Evaluar las habilidades de afrontamiento
Administración : grupal y/o individual
Tiempo : 30 minutos
Estructura : 32 ítems
Nivel de medición : escala politómica

Instrumento 3 : Ficha técnica.
Denominación : Resolución de conflictos
Adaptación : Adaptado por el investigador
Objetivo : Evaluar la resolución de conflictos
Administración : grupal y/o individual
Tiempo : 30 minutos
Estructura : 32 ítems
Nivel de medición : escala politómica

Resultados.

Variable comunicación asertiva

En la tabla 1, se muestran los resultados de la variable comunicación asertiva de acuerdo en los trabajadores de la DRE Callao 2017: El 50,6% presenta un nivel bueno, el 9,2% presenta un nivel malo y el 40,2% presenta un nivel regular. Podemos concluir que la comunicación

asertiva de acuerdo en los trabajadores de la DRE Callao 2017, presenta una tendencia de nivel regular.

Tabla 1
Niveles de comunicación asertiva

	Frecuencia	Porcentaje
Buena	88	50.6
Mala	16	9.2
Regular	70	40.2
Total	174	100.0

Variable habilidades de afrontamiento

En la tabla 2, se muestran los resultados de la variable habilidades de afrontamiento de acuerdo en los trabajadores de la DRE Callao 2017: El 50,0% presenta un nivel apropiado, el 6,3% presenta un nivel inapropiado y el 43,7% presenta un nivel moderado. Podemos concluir que las habilidades de afrontamiento de acuerdo en los trabajadores de la DRE Callao 2017, presenta una tendencia de nivel moderado.

Tabla 2
Niveles de habilidades de afrontamiento

	Frecuencia	Porcentaje
Apropiada	87	50.0
Inapropiada	11	6.3
Moderada	76	43.7
Total	174	100.0

Variable resolución de conflictos

En la tabla 3, se muestran los resultados de la variable resolución de conflictos de acuerdo en los trabajadores de la DRE Callao 2017: El 70,1% presenta un nivel apropiado, el 5,2% presenta un nivel malo y el 24,7% presenta un nivel regular. concluyendose que la resolución

de conflictos de acuerdo en los trabajadores de la DRE Callao 2017, presenta una tendencia de nivel bueno.

Tabla 21
Niveles de resolución de conflictos

	Frecuencia	Porcentaje
Buena	122	70.1
Mala	9	5.2
Regular	43	24.7
Total	174	100.0

Prueba de hipótesis general

Ho: La comunicación asertiva y el afrontamiento no influyen directamente en la resolución de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017.

Ha: La comunicación asertiva y el afrontamiento influyen directamente en la resolución de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017.

En la tabla 23, la información de ajuste de los modelos nos indica que es de utilidad en la predicción de la probabilidad de ocurrencia de las categorías recogidas en la variable dependiente (resolución de conflictos). En efecto, el valor de la del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 85.316 con 2 grados de libertad, y su significancia es plena ($p=0,000$), por lo que se rechaza la hipótesis nula de que todos los coeficientes del modelo, a excepción de la constante, son cero, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 23
Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	297.654			
Final	212.338	85.316	2	.000

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con la tabla 24, la bondad de ajuste nos indica que la significancia del modelo es menor a 0,05, ($p=0,000$) lo que implica que el modelo es adecuado para el ajuste de los datos.

Tabla 24
Bondad de ajuste de los modelos

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	480.235	328	.000
Desvianza	209.565	328	1.000

Función de enlace: Logit.

De acuerdo a la tabla 25, el pseudo r cuadrado el test global de independencia nos proporciona al menos una de las variables presentes en el modelo está asociada con la variable dependiente, con una significatividad de $p = 0,000$ y que las la fuerza de la covariables estudiadas (comunicación asertiva y el afrontamiento) nos permite predecir la variable dependiente (resolución de conflictos). Así, Cox y Snell indica que el índice es de 0,388, Nagelkerke indica que el índice es de 0,471 y McFadden nos indica un índice de 0,284.

El R^2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 47,1%, lo cual indica a su vez que el 52,9% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 25
Pseudo R cuadrado

Método	Valor
Cox y Snell	.388
Nagelkerke	.471
McFadden	.284

Función de enlace: Logit.

Discusión.

En relación con los resultados estadísticos de la hipótesis general, nos indica que la comunicación asertiva y el afrontamiento influyen directamente en la resolución de

conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017, de acuerdo al R² de Nagelkerke comprobando la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente de 47,1%. Los hallazgos encontrados concuerdan con Saldaña (2014) en su investigación “Estilos de liderazgo y las habilidades para la gestión de conflictos de los directores de las instituciones educativas públicas de educación inicial de la UGEL N° 07 – Lima, 2014”, donde utilizó una metodología de investigación de tipo hipotético-deductivo, descriptivo-correlacional. El diseño es no experimental descriptivo correlacional de corte transversal. “Los resultados obtenidos fueron 1) El liderazgo transformacional presenta una correlación positiva considerable, el liderazgo transaccional presenta una correlación positiva media y el no liderazgo no presenta una correlación significativa con las Habilidades para la Gestión de Conflictos. 2) Los estilos de liderazgo transformacional y transaccional presentan correlaciones positivas significativas con las habilidades de gestión para el manejo de conflictos, estableciéndose que el liderazgo transformacional es la dimensión de mayor ponderación”.

También concuerda con Garcés (2011), en su tesis titulada “Comunicación Asertiva y Planificación del docente en la Unidad Educativa Nacional Básica Profesor Armando Colina”, donde concluye, donde concuerda con la no existencia de conductas no verbales las cuales poseen diversos significados y le permite al docente su interacción con sus compañeros, también se destaca que en momentos se presentan conversaciones que les permiten compartir aspectos de su vida y trabajo, esto representa una dificultad sobre los aspectos que en materia de comunicación asertiva se presenta para los docentes.

Conclusiones

La comunicación asertiva y el afrontamiento influyen directamente en la resolución de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017, de acuerdo

con el R^2 de Nagelkerke comprobando la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente de 47,1%

Referencias

- Aguilarte, Calcurián, y Ramírez, (2010) La Comunicación Asertiva como Estrategia para Mejorar las Relaciones Interpersonales en los Docentes (Tesis de grado). Recuperada de <http://saber.ucv.ve/jspui/handle/123456789/2479> . (p. 113-115).
- Fernández. E. (2009) Estrés percibido. estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional. Universidad de León Vázquez, Crespo y Ring (2003).
- Hernández, Fernández, Baptista (2014) Metodología de la investigación. Sexta Edición. México D.F.: McGraw-Hill.
- Lazarus y Folkman, (1984). Estrés y procesos cognitivos. (3era.ed) España: Editorial Martínez.
- Montoya J. (2003). Facilitando el duelo en adultos Colombi. Recuperado de: https://www.google.com.pe/webhp?sourceid=chromeinstant&rlz=1C1LENN_enPE484PE484&ion=1&espv=2&ie=UTF8#q=escala+de+mitops+sobre+el+duelo
- Peña. P. (2009). Estrategias de Programación Neurolingüística para el logro de una comunicación asertiva en los docentes. (Tesis de maestría). <http://www.monografias.com/trabajos75/programacion-neurolingüística-comunicación-asertiva-docente/programación-neurolinguistica-comunicacion-asertiva-docente.shtml#ixzz2de14gOdP>. (p. 111).
- Sánchez. M. y Chávez. W. (2011) mediación educativa como estrategia para la resolución de conflictos en el aula. Revista electrónica REDINE – UCLA. Volumen 1. N°. 2 Mayo 2011. ISSN: 22447997 Epiqueñ y Diestra 2013, pp. 27;48.
- Tamayo M. (2010, p. 8), El proceso de la investigación científica Fundamentos de investigación. Ed. Limusa. Bogotá, 2003.



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Luis Alberto Núñez Lira, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "La comunicación asertiva y el afrontamiento en la resolución de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao" del estudiante **Heberth Santiago Almora Salazar**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato **23%** verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, Mayo de 2018

Luis Alberto Núñez Lira

DNI: 08012101

Resumen de coincidencias

23 %



La comunicación asertiva y el afrontamiento en la
resolución de conflictos en los trabajadores de la
de la DRE Callao 2017

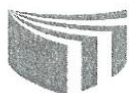
TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Mgtr. Heberth Santiago Almora Salazar

ASESOR:

41	biblioteca.usac.edu.gt	Fuente de Internet	<1 %
42	share.pdfonline.com	Fuente de Internet	<1 %
43	www.tests.nih.gov	Fuente de Internet	<1 %
44	repositorio.ug.edu.ec	Fuente de Internet	<1 %
45	www.quadernsdigitala...	Fuente de Internet	<1 %
46	curso.itam.mx	Fuente de Internet	<1 %
47	www.tdx.cat	Fuente de Internet	<1 %
48	dicc.hegoa.efaber.net	Fuente de Internet	<1 %
49	www.investig.bibliote...	Fuente de Internet	<1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

ALMORA SALAZAR HEBERTH SANTIAGO

D.N.I. : 48903579

Domicilio : J.R. NORAMACHUCO 1741 Dpto. III Jesús María

Teléfono : Fijo : Móvil : 985280146

E-mail : santiagoolmora.doc@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

☐ Tesis de Posgrado

☐ Maestría

Grado : DOCTORADO

Mención : GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

☒ Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

ALMORA SALAZAR HEBERTH SANTIAGO

.....

.....

.....

Título de la tesis:

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EL AFRONTAMIENTO EN LA
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LOS TRABAJADORES DE LA DRE CAJAMARCA
2017.

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



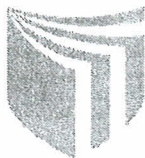
No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha:

08 - 9 - 18



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

Visita buena para la tesis

ESCUELA DE POSGRADO

1323-18
Luis Nuñez

Heberth Santiago Almaraz Salazar

(Nombres y apellidos del solicitante)

con DNI N°

48903579

(Número de DNI)

domiciliado (a) en

Jr. Huamachuco 1741 es. III Jesús María

(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción:

2015-II

(Promoción)

del programa:

Doctorado en

(Nombre del programa)

Gestión Pública y Gobernabilidad

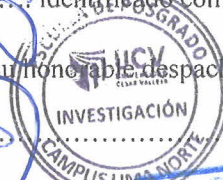
identificado con el código de matrícula N°

6000132267

(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Revisión de Tesis



Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 28 de Agosto de 2018

Heberth Santiago Almaraz Salazar

(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. Completo
- b.
- c.
- d.

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos:

Email:

985280176

seniagualmateduc@gmail.com